

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

В. Д. Васильева, Е. В. Абраменко
Л. А. Федотова

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: контрольные работы

Учебно-методическое пособие



Волгоград
2017

Рецензенты:

кафедра «Педагогика, психология и дополнительное образование»
Волгоградской государственной академии последипломного образования,
зав. кафедрой, канд. пед. наук доцент *О. С. Карпова*;
канд. пед. наук доцент кафедры ТиМФВ ВГФА *Е. П. Прописнова*

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Волгоградского государственного технического университета

Васильева, В. Д.

Деловое общение в профессиональной деятельности: контрольные работы: учебно-методическое пособие/ В. Д. Васильева, Е. В. Абраменко, Л. А. Федотова; ВолгГТУ. – Волгоград, 2017. – 96 с.

ISBN 978–5–9948–2469–6

В учебно-методическом пособии освещены общие требования к выполнению контрольной работы по учебным дисциплинам «Деловое общение», «Коммуникации в профессиональной деятельности» и т. п. В пособии представлено общее содержание дисциплин, содержится порядок выбора темы, методические рекомендации по структуре, содержанию и оформлению контрольной работы.

Предназначено для студентов всех направлений бакалавриата технического вуза заочной формы обучения, изучающих данные дисциплины.

Библиогр.: 45 назв.

ISBN 978–5–9948–2469–6

© Волгоградский государственный
технический университет, 2017

© В. Д. Васильева, Е. В. Абраменко,
Л. А. Федотова, 2017

ВВЕДЕНИЕ

Образовательные программы подготовки будущих инженеров в техническом вузе в соответствии с образовательными стандартами третьего поколения (ФГОС 3+) предусматривают изучение дисциплин «Деловое общение», «Коммуникации в профессиональной деятельности», «Деловые коммуникации» и т. п. Преподавание данных дисциплин должно формировать у будущих инженеров такие общекультурные и профессиональные компетенции, как способность:

- к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, владение культурой мышления;
- коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- самоорганизации и самообразованию и др.

В пособии представлено общее содержание вышеназванных дисциплин.

Учебными планами по различным направлениям бакалавриата в техническом вузе на их изучение по заочной форме обучения отводится 72 часа, из них на аудиторные занятия – только 8 часов (4 часа – лекции, 4 часа – семинарские занятия), 64 часа дается студентам на самостоятельную работу по усвоению материалов дисциплин.

Самостоятельная работа студентов предусматривает выполнение в течение семестра письменной контрольной работы. Контрольная работа является самостоятельной планируемой работой студентов-заочников в межсессионный период, выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Данное учебно-методическое пособие призвано помочь студентам всех направлений технического вуза выполнить контрольную работу по дисциплинам «Деловое общение», «Коммуникации в профессиональной дея-

тельности», «Деловые коммуникации» и т. п. Оно содержит методические рекомендации по выполнению контрольной работы; выбору ее варианта, который определяет тему и практическое задание контрольной работы; требования к оформлению работы; примеры выполнения и оформления отдельных компонентов контрольной работы.

В пособии предлагается перечень тем и практических заданий контрольных работ. Авторы не ограничивают выбор тем и заданий представленным списком. Студенты могут самостоятельно проявить творческие способности и сформулировать собственное название темы. Однако изменение темы студенту следует обосновать и согласовать с преподавателем.

Рекомендуемая литература к указанным темам контрольных работ не является окончательным вариантом, а служит ориентиром в самостоятельном поиске необходимых литературных источников. В пособии также представлен список рекомендуемой литературы для изучения всего курса дисциплин.

Авторы будут очень признательны за критические замечания и советы по улучшению качества данного учебного пособия.

1. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплин состоит из следующих модулей.

1. **Психология личности как субъекта общения.** Личность как субъект общения. Психологическая структура личности: способности, темперамент, характер, эмоции, воля, мотивация и социальные установки.

2. **Психология трудового коллектива.** Структура и основные виды профессиональной деятельности. Понятие и характеристика коллектива. Формирование психологического климата в трудовом коллективе.

3. **Психические состояния в профессиональной деятельности.** Общая характеристика психических состояний. Состояние утомления. Состояние монотонности. Условия труда и психические состояния человека. Стресс. Профессиональная деформация личности.

4. **Основные понятия теории общения.** Общая характеристика понятия общения: цели, содержание, функции, структура, формы, виды, стили и барьеры общения.

5. **Структура общения.** Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры в коммуникации. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Перцептивная сторона общения. Феномены межличностного восприятия. Самоподача человека в общении.

6. **Средства общения.** Средства вербального общения. Язык как главное средство общения. Слушание в межличностном общении. Невербальные средства общения: паралингвистические и экстралингвистические, кинесические, такесические и проксеимические.

7. **Формы делового общения.** Диалогические формы делового общения: деловой разговор, совещание, переговоры. Спор и его виды. Приемы убеждения в споре. Монологические формы делового общения. Публичное выступление. Письменная коммуникация.

8. *Основы профессиональной конфликтологии.* Понятие конфликта в трудовом коллективе и его социальная роль. Причины конфликтов. Классификация конфликтов. Управление процессом развития конфликта.

9. *Деловой этикет.* Организационная культура. Этические нормы и корпоративная этика. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

2. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа является одной из форм проверки знаний студентов. Выполнение контрольных работ развивает мышление, прививает навык письменного изложения, учит творческому исследовательскому подходу к конкретному учебному материалу. Одновременно контрольная работа является важным средством самоконтроля студента, залогом глубокого усвоения учебного материала, способствует активной подготовке к зачетам и экзаменам. Весьма важно и то, что студент приобретает навыки, необходимые для написания в дальнейшем курсовых (дипломных) работ.

При написании контрольной работы заочники изучают большое количество рекомендуемой литературы, при этом преподаватель видит уровень успешности студента при самостоятельном изучении материала. Контрольная работа предназначена для того, чтобы студент продемонстрировал, что он в полной мере овладел учебным материалом.

Как правило, тематика контрольных заданий студентам-заочникам – это узловые вопросы изучаемого предмета с учетом наличия в университете литературы. По содержанию контрольная работа представляет собой реферат рекомендуемой литературы. Тема контрольной работы дается в пределах программы изучаемых курсов, она не призвана охватывать содержание всего учебного курса, включает лишь часть материала, который студент обязан изучить в данном семестре.

В процессе выполнения контрольной работы студент обязан не только тщательно изучить рекомендуемую литературу и источники, необходимые для раскрытия темы, но и провести серьезную обработку полученного материала: сравнить факты, явления, установить причинно-следственные связи, выявить закономерности, а также выполнить практическое задание.

Контрольная работа состоит из двух частей: теоретической и практической. Теоретическая часть представляет собой литературное исследование на заданную тему, практическая часть – выполнение практического задания.

Выделяются следующие этапы выполнения контрольной работы:

- выбор темы контрольной работы;
- изучение и подбор литературных источников, необходимых для выполнения контрольной работы;
- формирование структуры (содержания) контрольной работы;
- анализ и систематизация материалов литературных источников для выполнения контрольной работы;
- написание теоретической части и выполнение практической части контрольной работы;
- оформление контрольной работы;
- предоставление контрольной работы преподавателю, ее защита.

Контрольную работу студентам следует начинать с выбора своего варианта, в соответствии с которым определяется тема контрольной работы. Перечень тем, рекомендуемое содержание и литература, практическое задание для выполнения контрольной работы приводятся ниже.

Номер варианта контрольной работы определяется по таблице на пересечении строки, соответствующей первой букве фамилии студента, и столбца, соответствующего последней цифре номера зачетной книжки студента.

Определение номера варианта контрольной работы

Первая буква фамилии студента	Последняя цифра номера зачетной книжки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
А,Ж,Н,У,Щ	7	22	11	5	14	30	16	6	23	15
Б,З,О,Ф,Э	25	1	20	27	29	10	2	26	12	9
В,И,П,Х,Ю	10	17	9	13	19	24	22	14	5	27
Г,К,Р,Ц,Я	21	12	4	18	6	17	7	30	18	21
Д,Л,С,Ч	3	8	28	2	23	4	28	1	29	3
Е,М,Т,Ш	16	24	15	26	11	20	13	25	8	19

Тематика контрольных работ, предлагаемая в данном пособии, составлена в соответствии с программой курса.

Следует принять во внимание, что студент вправе изменить формулировку темы или предложить свою, название которой в перечне не указано. В этом случае обязательно обоснование нового выбора и согласование темы с преподавателем. При этом новая тема должна соответствовать программе и проблематике настоящей дисциплины.

К выполнению контрольной работы можно приступать, будучи уверенным в том, что весь рекомендованный учебный материал усвоен, литература по теме – изучена.

Изучение и подбор литературы для выполнения контрольной работы следует начинать, прежде всего, с рекомендуемой литературы, которой располагает библиотека университета. Как правило, это специальная, монографическая, учебная литература и др. Учебник здесь должен играть роль ориентира, давать основы знаний, но не быть единственным источником контрольной работы. Список источников следует дополнить за счет периодических, новых публикаций. Научно-техническая библиотека ВолгГТУ предоставляет доступ к имеющейся литературе и полнотекстовым и библиографическим базам данных ведущих отечественных и зарубежных издательств. Использование ресурсов возможно с компьютеров библиотеки.

Дополнительную информацию о результатах психологических и социально-психологических исследований по различной проблематике можно найти:

– в периодической литературе (журналы «Вопросы психологии», «Журнал практического психолога», «Психологический журнал», «Мир психологии», «Прикладная психология», «Прикладная психология и психоанализ» и др.);

– на официальных сайтах научных журналов и изданий (например, сайт журнала «Прикладная психология и психоанализ» <http://psyjournal.ru/psyjournal/articles/section.php?ID=262>);

– на сайтах ведущих исследовательских центров страны (например, сайт психологического института им. Л. Г. Щукиной (ПИ РАО), <http://www.pirao.ru/index.php/ru/>).

Развитие Интернета сделало доступной массу источников и специальной литературы самой разной степени сложности, в том числе редких книг, зачастую отсутствующих даже в крупнейших библиотеках города.

Приметой нашего времени стало также некорректное использование студентами Интернет-ресурсов при выполнении контрольных работ. Зачастую вся работа по поиску материала сводится только к набору в поисковой системе ключевых фраз и распечатке текста с первых двух-трех ссылок, одной из которых является ссылка на свободную энциклопедию Wikipedia. При этом отсутствует всякий анализ текстов на предмет их содержания, не говоря уже о каком-либо библиографическом описании используемых ресурсов. К сожалению, это приводит к низкому уровню подготовки контрольной работы и неудовлетворительному качеству приобретенных знаний.

Подбор литературы в соответствии с рекомендациями по содержанию контрольной работы формирует ее структуру.

Контрольная работа должна состоять из следующих разделов (с указанием их примерного объема): титульный лист (1 стр.); содержание (1 стр.);

введение (1–2 стр.); основная часть, состоящая из глав, параграфов (10–15 стр.); заключение (1–2 стр.); практическое задание (1–5 стр.); список использованной литературы (1–2 стр.); приложения (при необходимости).

Анализ и систематизация материалов литературных источников производится с целью написания контрольной работы в соответствии с принятой структурой. Ниже даны некоторые рекомендации по содержанию всех частей контрольной работы.

В содержании приводится весь перечень разделов, глав и параграфов, из которых состоит контрольная работа, с указанием страниц начала каждой части.

В введении следует обосновать выбор темы и показать ее актуальность, обозначить цель и конкретные задачи, локализирующие цель работы, и которые студент собирается решить в ходе своего литературного исследования.

Основная часть работы может состоять из различного количества глав и параграфов, в которых представлен творчески переработанный студентом материал. При написании реферата необходимо использовать не менее 3–4 источников в основном из выданного преподавателем списка литературы по учебной дисциплине. Можно использовать и другую литературу, включая периодическую.

В работе не допускается простое, безучастное переписывание литературных источников – такая работа просто лишена смысла. Материалы источников используются для самостоятельного переосмысления и для того, чтобы наиболее глубоко и полно решить поставленные задачи. Поэтому допускается использование чужого текста только как изложение важных для темы мест (общие положения, отдельные результаты, рисунки, цифровой материал) или в виде отдельных цитат. И в первом, и во втором случае библиографические ссылки на источник обязательны. Научная добросовестность автора состоит в точности цитирования и приводимых ссы-

лок на источники. Работа считается списанной, если в ней присутствуют цитаты длиной в одно предложение без кавычек или пересказ чужих мыслей без указания ссылки на источник в тексте.

Заключение должно содержать краткие выводы и их соотношение с целью работы и конкретными задачами исследования, изложенными в введении. Автор рассматривает также связи исследуемого материала с практикой. Это собственное аргументированное мнение по тематике работы.

Как видно, введение, основная часть и заключение контрольной работы взаимосвязаны, поэтому они должны быть логически выверены. Окончательно введение и заключение следует корректировать после завершения основной части работы.

В разделе контрольной работы, посвященном выполнению практического задания, приводятся результаты его выполнения. Практическое задание имеет творческий характер и составлен таким образом, чтобы студент мог использовать полученные научные знания для своих потребностей и интересов. Например, задание по научному анализу своей личности позволяет студенту посмотреть на себя со стороны, проанализировать свои сильные и слабые стороны и, возможно, наметить пути совершенствования собственной личности. Тематика практического задания может не совпадать с темой теоретической части контрольной работы.

В списке использованной литературы должен быть приведен перечень источников, которые были использованы автором при написании контрольной работы. Используемые в работе источники располагаются в списке литературы либо в алфавитном порядке, либо в соответствии с порядком ссылок на источники в тексте самой работы. Те источники, которые студентом не изучались, в список литературы включать не следует!

В приложениях контрольной работы можно привести различные материалы, имеющие отношение к теме работы, на которые студент ссылается в процессе изложения материалов.

Закончив написание контрольной работы, следует внимательно прочитать текст, проверить оформление, исправить ошибки (опечатки), сдать преподавателю на проверку.

Контрольная работа считается выполненной, когда студент устранил все отмеченные в ходе подготовки работы недостатки и получил на нее положительную рецензию преподавателя. При подготовке контрольной работы в межсессионный период обучения студенты встречаются с преподавателем по расписанию его консультаций.

При окончательной оценке контрольной работы преподаватель учитывает следующее:

- теоретический уровень работы, умение студента достаточно глубоко и полно раскрыть тему;
- творческий характер работы, наличие авторского вклада;
- грамотность и логичность изложения материала;
- качество оформления контрольной работы, то есть соответствие ее оформления требованиям, изложенным в данном пособии.

При проверке и оценке контрольных работ преподаватели особое значение придают самостоятельности студентов в выполнении работы, проверяют студенческие труды на плагиат и заимствования. Работы, целиком взятые из Интернета, не оцениваются и не засчитываются.

3. ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа выполняется в одном экземпляре и оформляется только на одной стороне белой бумаги стандартного формата А4 (210 х 297 мм). Каждая страница основного текста и приложений должна иметь поля: левое – 25 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Текст выполняется шрифтом Times New Roman, кегль 14, через одинарный или полуторный интервал. Работа может быть выполнена и в рукописном варианте, но текст должен быть написан аккуратно, разборчиво, четким почерком, без сокращений слов и предложений.

Текст выравнивается по ширине. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см.

Все страницы должны быть пронумерованы арабскими цифрами. Нумерация страниц – сверху по центру. Титульный лист нумеруется, но номер страницы не проставляется.

Образец оформления титульного листа контрольной работы приведен в Приложении 1 данного пособия.

Основная часть работы разбивается на главы и параграфы, которые нумеруются арабскими цифрами, при этом глава – одной цифрой, параграф – двумя (например, 1.2, где 1 – номер главы, 2 – порядковый номер). Разделы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ» не нумеруются.

Каждый раздел и глава контрольной работы начинаются с новой страницы, параграфы располагаются друг за другом.

Заголовок набирается полужирным шрифтом и выравнивается по центру. Точка в конце заголовка не ставится. Если заголовок состоит из двух предложений, между ними ставится точка. Название глав, содержание, введение, заключение, список литературы, пишутся прописными (заглавными) буквами того же размера, что и основной текст, без подчеркивания. Заголовок не должен иметь переносов, то есть на конце строки слово должно быть обязательно полным. Заголовок от последующего текста должен быть отделен пропущенной строкой.

Ссылки на используемые источники в тексте должны приводиться в квадратных скобках (часто в конце предложений) в соответствии с номером источника в списке литературы согласно порядку обращения. При прямом цитировании одного из источников в конце цитаты в скобках указывается номер источника и, через запятую, номер цитируемой страницы.

Контрольная работа может иметь таблицы и иллюстрации, поясняющие текст. В тексте на них должны быть ссылки, например, «...в соответ-

ствии с рисунком 1», «...приведены в таблице 2», (см. рис. 1), (см. табл. 2). Таблицы и рисунки приводятся либо сразу после абзаца, в котором они упоминались, либо на следующей странице.

Если в работе имеется только одна таблица (или один рисунок), то не нумеруется. В противном случае таблицы и рисунки имеют в работе нумерацию либо одной цифрой (сквозная нумерация в пределах всей работы), либо двумя цифрами (первая – номер главы, вторая – порядковый номер).

Название и порядковый номер таблицы указываются над таблицей следующим образом. Слово «Таблица» и ее номер выровниваются по правому полю страницы без точки в конце; строкой ниже располагается название таблицы без точки в конце, которое центрируется относительно страницы.

В целях удобства размещения и восприятия информации в таблице допустимо уменьшать размер шрифта до 10–12 кегля, межстрочный интервал – до одинарного.

Иллюстрации делают факты, приводимые в работе, более наглядными. Название и порядковый номер рисунка указываются по центру под рисунком, например, «Рис. 1. График зависимости ...».

Библиографический список в конце работы и библиографические ссылки, включенные в текст контрольной работы, должны быть составлены в соответствии с государственными требованиями к библиографическому описанию документа на основе системы стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу: ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание», ГОСТ Р 7.0.5.-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления» и др. Оформление электронных источников осуществляется в соответствии с ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов».

4. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Тема № 1. Биологический фундамент личности

План работы:

Введение.

1. Типология темперамента.
2. Роль темперамента в профессиональной деятельности.

Заключение.

Методические советы

В введении следует дать определение понятия темперамента как биологического фундамента, на котором формируется личность. Определите место темперамента в структуре личности.

В первом вопросе дайте общее понятие темперамента. Рассмотрите различные типологии темперамента в историческом аспекте: от теории Гиппократа (четыре типа темперамента на основе преобладания определенной жидкости в организме) до теории И. П. Павлова (зависимость темперамента от типа нервной системы) и К. Юнга (экстраверсия и интроверсия). Дайте характеристику основных классических типов темперамента. Проиллюстрируйте эмпирические данные.

Во втором вопросе рассмотрите связь продуктивности работы человека с особенностями его темперамента. Приведите рекомендации психологов по выбору деятельности человека с учетом его психофизиологических характеристик.

В заключении приведите основные выводы по работе, основанные на связи темперамента человека и его профессиональной деятельности.

Практическое задание

Проведите анализ своего темперамента, используя психологический тест, созданный английским психологом Г. Айзенком (Приложение 3). Данный

тест позволяет выявить тип темперамента человека, уровень его психологической совместимости с другими типами, степень экстра- или интроверсии, уровень нейротизма (эмоциональной стабильности). Эти характеристики, рассматриваемые в совокупности, существенно влияют на профессиональную деятельность человека. Сделайте соответствующие выводы.

Тема № 2. Характер личности

План работы:

Введение.

1. Структура характера.
2. Взаимоотношение характера и темперамента.
3. Формирование характера и пути его воспитания.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятия характера личности. Определите место характера в структуре личности.

В первом вопросе необходимо дать характеристику структуры характера человека, привести классификацию черт характера. Рассмотрите акцентуацию характера – более выраженное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми. Опишите наиболее яркие типы характера (национальные, профессиональные, возрастные).

Во втором вопросе следует описать взаимоотношение характера и темперамента, позиционируя темперамент как природную основу характера.

В третьем вопросе опишите поэтапно процесс воспитания характера, необходимые условия формирования мировоззрения, убеждений и идеалов. Сформулируйте основные закономерности воспитания и самовоспитания характера.

В заключении сделайте выводы о важности знания характера человека, которое позволяет со значительной долей вероятности предвидеть и корректировать его ожидаемые действия и поступки, в том числе в профессиональной деятельности.

Практическое задание

Проанализируйте силу вашего характера, используя психологический тест (Приложение 4). Приведите примеры проявления силы (или слабости) вашего характера в вашей профессиональной деятельности.

Тема № 3. Способности личности

План работы:

Введение.

1. Понятие способностей, их классификация.
2. Иерархия способностей.
3. Способность и деятельность.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятия способности личности. Определите место способностей в структуре личности.

В первом вопросе дается общая характеристика способностей: условия проявления и развития способностей, соотношение способностей и знаний, умений и навыков в деятельности, задатки как природная предпосылка способностей, классификация способностей.

Во втором вопросе рассматривается динамическая иерархия способностей, выделяя одаренность, специальную одаренность, талант и гениальность человека.

В третьем вопросе рассматривается связь способностей с успешной деятельностью. Приводятся данные о возможности компенсации способностей другими индивидуально-психологическими свойствами личности.

В заключении оцените роль способностей в вашей будущей профессиональной деятельности.

Практическое задание

Оцените вашу потенциальную способность быть предпринимателем, используя психологический тест, приведенный в Приложении 5. Сделайте выводы о возможности реализации ваших способностей в профессиональной деятельности.

Тема № 4. Эмоциональная сфера личности

План работы:

Введение.

1. Понятие эмоций и их характеристика.
2. Основные эмоциональные состояния личности.

Заключение.

Методические советы

В введении определите место эмоций в структуре личности. Обоснуйте актуальность изучения эмоциональной сферы личности, отражающей личную значимость и оценку внешних и внутренних ситуаций для жизнедеятельности человека в форме переживаний.

В первом вопросе дайте определение понятия «эмоции». Охарактеризуйте функции и виды эмоций в зависимости от характера переживаний, влияния на деятельность человека, специфики и особой окрашенности переживаний.

Во втором вопросе рассмотрите основные эмоциональные состояния личности, к которым относятся: настроение, аффект, стресс, страсть и чувство. Характеристика эмоциональных состояний включает рекомендации психологов для их психологической коррекции.

В заключении сделайте общие выводы о возможности управления эмоциональными состояниями, которые служат препятствием для эффективной профессиональной деятельности.

Практическое задание

Проанализируйте свое эмоциональное состояние (уровень реактивной и личной тревожности), используя психологический тест (Приложение 6). Сделайте выводы о соответствии характеристик вашей эмоциональной сферы требованиям вашей профессии.

Тема № 5. Волевая сфера личности

План работы:

Введение.

1. Структура волевого действия.

2. Волевые качества человека.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятия воли как свойство человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками.

В первом вопросе приведите признаки волевого акта, проанализируйте процесс волевого действия, состоящий из четырех фаз: возникновение побуждения и постановка цели, стадия обсуждения и борьбы мотивов, принятие решения, исполнение. Рассмотрите неволевые действия человека.

Во втором вопросе приведите описание волевых качеств, к которым относятся целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность и др.

В заключении сделайте выводы о значимости волевых качеств человека в профессиональной деятельности.

Практическое задание

Оцените свою силу воли, используя психологический тест (Приложение 7). Сделайте выводы об использовании психологических особенностей вашей личности в профессиональной деятельности.

Тема № 6. Мотивационная сфера личности

План работы:

Введение.

1. Понятия мотива и мотивации деятельности.
2. Теории мотивации.
3. Мотивы и стимулирование в трудовой деятельности.

Заключение.

Методические советы

В введении оцените значимость мотивационной сферы личности в профессиональной деятельности специалиста. Определите место мотивации в структуре личности.

В первом вопросе дайте определение понятий мотива и мотивации деятельности. Рассмотрите мотивационную сферу личности: ее структуру, классификацию потребностей человека, свойства мотивационной сферы.

Во втором вопросе приведите содержание основных теорий мотивации, включая содержательные (концепция иерархии мотивов А.Маслоу, концепция мотивации Д. МакКлелланда) и процессуальные (теория ожидания, теория справедливости, теория трудовых инвестиций) теории мотивации.

В третьем вопросе рассмотрите мотивы и процесс стимулирования в профессиональной деятельности, его соответствие мотивационным типам работников.

В заключении сделайте общие выводы о значимости мотивации и о современной системе стимулирования в профессиональной деятельности.

Практическое задание

Приведите описание системы стимулирования труда, применяемой в вашей профессиональной деятельности.

Тема № 7. Психические состояния в профессиональной деятельности

План работы:

Введение.

1. Классификация психических состояний.
2. Характеристика основных психических состояний.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятия «психическое состояние». Раскройте роль психических состояний работника в его профессиональной деятельности.

В первом вопросе приведите классификации психических состояний по признаку длительности, по ведущему компоненту, по степени напряжения их общего тонуса, по степени активной деятельности сознания, по доминирующим в их структуре свойствам и т. д.

Во втором вопросе охарактеризуйте основные психические состояния работников, включая состояние психологической готовности (заинтересованности) к деятельности, состояния психической напряженности (операционное, эмоциональное), состояние утомления, монотонности и др.

В заключении сделайте выводы о возможности регулирования психических состояний работников трудового коллектива.

Практическое задание

Приведите знакомые вам профессиональные ситуации, в которых участникам необходимы знания о психологических состояниях работников.

Тема № 8. Условия труда и психические состояния человека

План работы:

Введение.

1. Условия труда и пути регулирования психическими состояниями работников.

2. Методы оценки психических состояний человека.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятия «психическое состояние». Раскройте роль психических состояний работника в его профессиональной деятельности.

В первом вопросе охарактеризуйте различные факторы физической и социальной среды в профессиональной деятельности, влияющие на психологические состояния работников, в том числе экстремальные условия труда. Опишите возможные пути их корректирования, включая индивидуализацию условий труда.

Во втором вопросе приведите методы оценки психических состояний человека, применяемых для оценки адекватности условий труда характеру деятельности.

В заключении сделайте выводы о регулировании условий труда как фактора успешности профессиональной деятельности.

Практическое задание

Приведите описание условий вашей профессиональной деятельности и их влияние на психические состояния работников.

Тема № 9. Формирование социально-психологического климата в коллективе

План работы:

Введение.

1. Характеристика социальной группы.
2. Формирование социально-психологического климата в коллективе.

Заключение.

Методические советы

В введении обоснуйте актуальность проблемы группы как важнейшей формы социального объединения людей в процессе совместной деятельности и общения.

В первом вопросе необходимо привести основные признаки социальной группы, ее структурную организацию, типологию групп по различным признакам, основные стадии развития социальной группы. Следует рассмотреть групповые процессы, межличностные отношения, их форму, влияние на личность и на обстановку в группе. Система межличностных отношений включает в себя совокупность симпатий и антипатий, предпочтений и отвержений членов группы.

Во втором вопросе охарактеризуйте понятие социально-психологического климата, определяющие его параметры, возможные пути управления.

В заключении сделайте вывод о перспективах управления социально-психологическим климатом в трудовом коллективе.

Практическое задание

Проанализируйте психологический климат группы сотрудников в вашей профессиональной деятельности, используя карту-схему (Приложение 8). Рассмотрите возможные способы улучшения психологического климата в вашей группе.

Тема № 10. Стресс и поведение личности в профессиональной деятельности

План работы:

Введение.

1. Характеристика стресса в профессиональной деятельности.
2. Управление стрессом.

Заключение.

Методические советы

В введении работы следует обосновать роль стресса в профессиональной деятельности.

В первом вопросе дается определение стрессу и приводится его подробная характеристика, включая причины возникновения стресса, виды стресса, признаки его проявления, основные стадии развития стрессового состояния, последствия.

Во втором вопросе нужно рассмотреть методы управления стрессом для достижения его низкого уровня (правила саморегуляции) и защиты от него, применяемые в профессиональной деятельности.

В заключении делается вывод о перспективах снижения уровня стресса в профессиональной деятельности.

Практическое задание

Перечислите признаки вашего стрессового напряжения. Предложите способы, которые помогут снизить данное напряжение.

Тема № 11. Профессиональная деформация личности

План работы:

Введение.

1. Понятие и характеристика профессиональной деформации.

2. Основные проявления профессиональной деформации.

Заключение.

Методические советы

В введении расскажите о месте профессиональной деформации в процессе профессионального становления личности, обоснуйте актуальность изучения этого вопроса.

В первом вопросе дайте понятие профессиональной деформации, приведите причины ее возникновения.

Во втором вопросе рассматриваются проявления профессиональной деформации, стадии ее развития. Приведите специфические проявления профессиональной деформации работников вашей специальности. Необходимо также привести мероприятия профилактики профессиональной деформации.

В заключении следует сделать выводы о перспективах разработки комплекса предупредительных мероприятий, снижающих вероятность развития профессиональной деформации в вашей профессии.

Практическое задание

Приведите примеры профессиональной деформации личности в вашей профессиональной деятельности.

Тема № 12. Барьеры делового общения

План работы:

Введение.

1. Коммуникативные барьеры.
2. Барьеры взаимодействия.
3. Барьеры восприятия и понимания.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятия барьеров в деловом общении, раскройте важность их преодоления для повышения эффективности делового общения.

В первом вопросе опишите разновидности коммуникативных барьеров, связанных с искажением поступающей к партнеру информации.

Во втором вопросе следует рассмотреть личностно-психологические барьеры взаимодействия, которые могут определяться эмоциями, характером человека, разной системой ценностей, негативными установками друг против друга и др.

В третьем вопросе приведите описание ошибок при формировании первого впечатления партнера общения, а также барьеры непонимания, социально-культурного различия, отношения и др.

При описании барьеров обратите внимание на рекомендации психологов по преодолению данных барьеров в деловом общении.

В заключении сделайте выводы о возможности преодоления барьеров общения и достижения эффективности делового общения.

Практическое задание

Приведите примеры коммуникативных барьеров (из литературных произведений или Вашей практики) и опишите возможные способы их преодоления.

Тема № 13. Национально-культурные особенности делового общения

План работы:

Введение.

1. Особенности делового общения представителей иностранных государств.

2. Особенности делового общения носителей русской культуры.

Заключение.

Методические советы

В введении назовите проблемы национальных отношений. Покажите место и роль учета национально-культурных особенностей партнеров для повышения эффективности делового общения, решения проблем национальных отношений.

В первом вопросе расскажите о национальных различиях деловой коммуникации представителей разных стран, включая США, Великобританию, Францию, Германию, Италию, Голландию, Японию, Китай, Турцию и др. Должны рассматриваться различия речевого, невербального поведения представителями разных культур. Опишите, какова роль переводчика при проведении встреч и налаживании доверительных отношений с партнерами.

Во втором вопросе опишите особенности русского характера и ведения деловых переговоров представителями отечественных предприятий и организаций.

В заключении сделайте выводы о перспективах успешности деловых переговоров представителями разных стран.

Практическое задание

Опишите особенности общения представителей вашей национальности. Характерно ли это для вашего общения?

Тема № 14. Коммуникативная сторона общения

План работы:

Введение.

1. Структура коммуникации.
2. Коммуникативные барьеры общения.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятию коммуникативной стороны общения.

Первый вопрос посвящен характеристике структуры коммуникации как процесса обмена информацией, включая кодирование и декодирование информации, каналы передачи информации, обратную связь и т. д.

Во втором вопросе дайте определение понятию эффективности коммуникации, опишите различные виды коммуникативных барьеров, приводящих к искажению поступающей к партнеру информации.

В заключении приведите рекомендации психологов для повышения эффективности коммуникации.

Практическое задание

Ознакомьтесь с приведенными в таблице ситуациями при общении. Приведите вопросы, которые Вы зададите вашему партнеру по общению при установлении обратной связи.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно заикливается, постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	

Ситуация	Примерные вопросы
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Тема № 15. Интерактивная сторона общения

План работы:

Введение.

1. Компоненты процесса взаимодействия.

2. Позиции в деловом общении.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятию интерактивной стороны общения.

В первом вопросе опишите компоненты процесса взаимодействия партнеров, включая способы воздействия партнеров друг на друга, результаты взаимовлияния, эффективные механизмы, обеспечивающие формирование конструктивного взаимодействия в организации. Раскройте понятия совместимости и срабатываемости членов коллектива.

Во втором вопросе дайте характеристику трех позиций в деловом общении в русле трансактного анализа Э. Берна, рассмотрите виды трансакций.

В заключении сделайте выводы об эффективности взаимодействия членов трудового коллектива.

Практическое задание

Проанализируйте приведенные ниже правила, сформулированные в книгах Дейла Карнеги. Соблюдая их, человек может воздействовать на людей, не оскорбляя их ни не вызывая у них чувства обиды.

1. Перед тем, как сделать человеку замечание, похвалите его и искренне признайте его достоинства.

2. Указывайте на ошибки других людей не прямо, а косвенно.

3. Перед тем, как критиковать человека, поговорите о собственных ошибках.

4. Вместо прямого приказания, задавайте человеку вопросы.

5. Всегда давайте людям возможность спасти свой престиж.

6. Выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу.

7. Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.

8. Прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, казалось им нетрудным.

9. Добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете. Для этого надо говорить человеку о том, что хочет он, и научить его, как ему получить желаемое.

Приведите примеры знакомых вам ситуаций, демонстрирующих поведение в соответствии с данными правилами и с их нарушениями.

Тема № 16. Перцептивная сторона общения

План работы:

Введение.

1. Характеристика процесса восприятия.
2. Ошибки восприятия.
3. Психологические приемы формирования аттракции.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятию перцептивной стороны общения.

В первом вопросе опишите процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения, основные механизмы взаимопонимания, основные источники информации.

Во втором вопросе необходимо рассмотреть факторы (барьеры), которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей.

В третьем вопросе приведите психологические приемы формирования аттракции, с помощью которых можно расположить к себе собеседника.

В заключении оцените значение психологических приемов для повышения эффективности процессов восприятия и взаимопонимания собеседников.

Практическое задание

Проведите диагностику вашего главного типа восприятия (визуал, аудиал, кинестетик). Определите, насколько вы – приятный собеседник. Используйте для этого психологические тесты, приведенные в Приложении 9. Приведите примеры вашего собственного использования психологических приемов для произведения благоприятного впечатления на собеседников.

Тема № 17. Самоподача человека в общении

План работы:

Введение.

1. Психологические приемы формирования аттракции.
2. Управление восприятием партнера.

Заключение.

Методические советы

В введении следует дать определение самоподачи (самопредъявления, самопрезентации) в общении, обратить внимание на актуальность управления восприятием партнера.

В первом вопросе необходимо рассмотреть факторы (барьеры), которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей.

Во втором вопросе рассмотрите возможность управления восприятием партнера с помощью механизмов социального восприятия, включая самоподачу превосходства, привлекательности, отношения, актуального состояния и др.

В заключении сделайте выводы о важной роли самоподачи в дружеских и деловых отношениях. При этом она может служить источником ошибок при восприятии другого человека.

Практическое задание

Составьте свое собственное резюме для устройства на работу, выступающее в роли письменной самопрезентации.

Тема № 18. Язык как главное средство общения

План работы:

Введение.

1. Язык как система знаков.

2. Культура речи человека.

Заключение.

Методические советы

В введении укажите на то, что главным средством общения является язык.

В первом вопросе дайте характеристику языка как системы знаков, речи человека. Опишите структуру речевого общения, речевые конструкты.

Во втором вопросе охарактеризуйте культуру речи человека, которая предполагает знание норм литературного языка, выразительность речи, которая достигается использованием разнообразных языковых средств и т. п.

В заключении сделайте выводы о важности культуры речи партнеров по деловому общению и взаимодействию.

Практическое задание

Проведите самооценку своего уровня общительности и в соответствии с требованиями, предъявляемыми к речи современного образованного делового человека, сделайте самоанализ своей речи. Для этого используйте психологические тесты, приведенные в Приложении 10.

Тема № 19. Слушание в межличностном общении

План работы:

Введение.

1. Виды слушания.

2. Помехи эффективного слушания.

Заключение.

Методические советы

В введении отметьте, что эффективное слушание является важнейшим компонентом делового общения и эффективного взаимодействия.

В первом вопросе дайте определение понятий слышания, слушания, сосредоточения. Рассмотрите различные виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное.

Во втором вопросе приведите помехи эффективного слушания и способы их преодоления.

В заключении сделайте выводы о контроле помехов слушания, совершенствовании навыков концентрации внимания, эмоциональном управлении собой.

Практическое задание

Приведите несколько конкретных примеров из вашего опыта общения (в том числе в профессиональной деятельности), когда требуется партнера слушать. Опишите, как его необходимо слушать.

Тема № 20. Паралингвистические и экстралингвистические особенности невербального общения

План работы:

Введение.

1. Общая характеристика невербальных средств общения.
2. Паралингвистическая знаковая системы.
3. Экстралингвистическая знаковая система.

Заключение.

Методические советы

В введении следует рассказать о роли и функциях невербальных средств общения.

В первом вопросе приведите краткую характеристику всех видов невербальных средств общения. Выделите и более подробно остановитесь на невербальных средствах общения, связанных с голосом человека.

Во втором вопросе приведите характеристику паралингвистической знаковой системы, определяющей выразительные качества голоса человека (громкость, высота, темп, тембр, пауза и т. п.).

В третьем вопросе следует остановиться на экстралингвистической знаковой системе – речевым звуковым явлениям, специфическим звукам, возникающим при общении.

Уделите внимание рекомендациям психологов по использованию голосовых невербальных средств общения, соответствующих культуре речи.

В заключении сделайте соответствующие выводы об использовании на практике голосовых средств общения.

Практическое задание

Проанализируйте, сопровождается ли ваша речь голосовыми невербальными средствами общения. Оцените свой уровень владения невербальными средствами общения, используя психологический тест в Приложении 11.

Тема № 21. Кинесические особенности невербального общения

План работы:

Введение.

1. Общая характеристика невербальных средств общения.
2. Зрительный контакт и выражение лица.
3. Жесты, позы.

Заключение.

Методические советы

В введении следует рассказать о роли и функциях невербальных средств общения.

В первом вопросе приведите краткую характеристику всех видов невербальных средств общения. Выделите и более подробно остановитесь на кинесической знаковой системе, отвечающей за внешние проявления человеческих чувств и эмоций.

Во втором вопросе опишите зрительный контакт и выражение лица (мимику), которые являются наиболее выразительными средствами невербального общения.

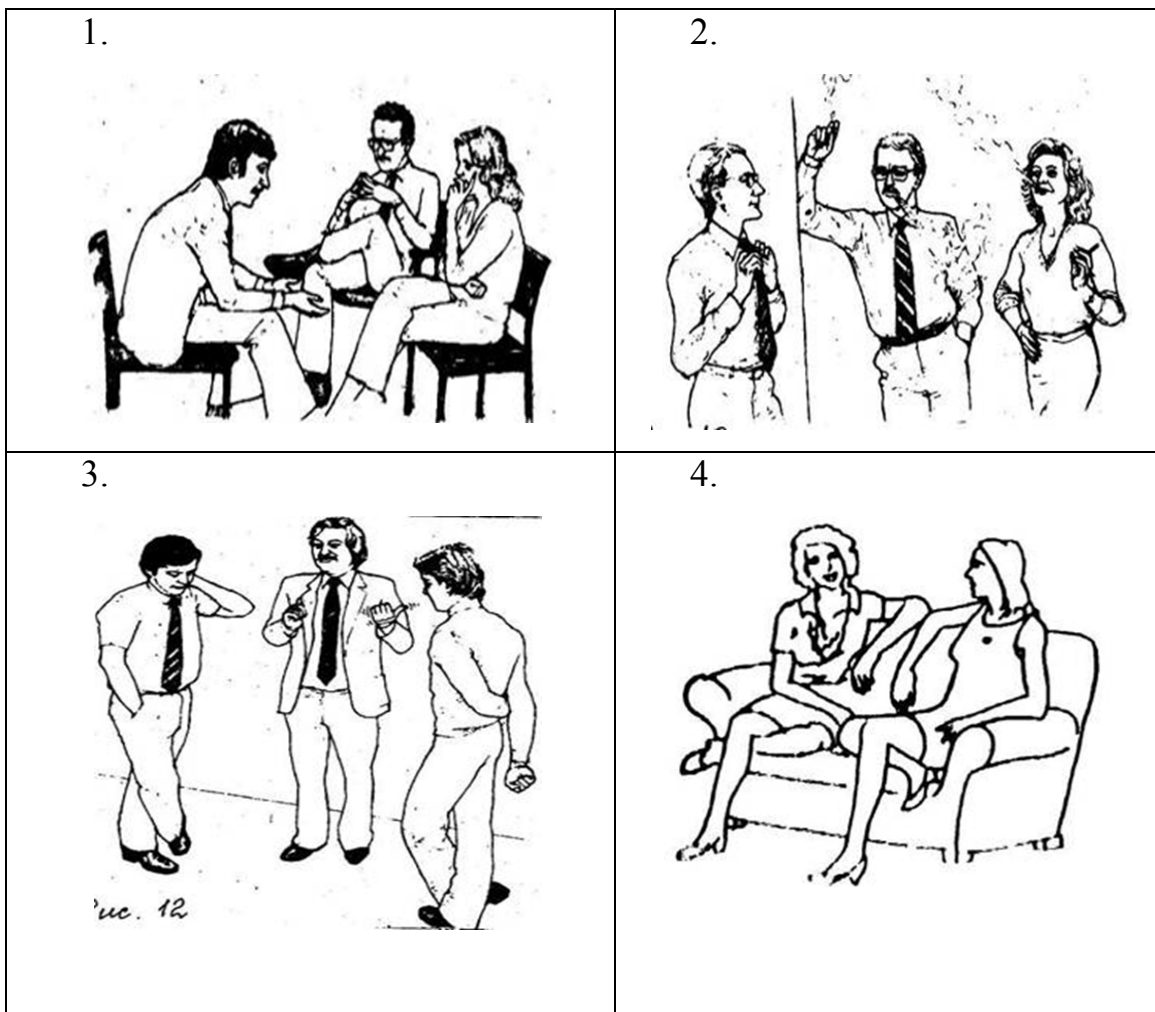
В третьем вопросе рассмотрите жесты, как внешнее проявление внутреннего эмоционально психологического состояния человека, и позы, указывающие на изменение отношений между партнерами.

Уделите внимание рекомендациям психологов по использованию невербальных средств общения при публичном выступлении.

В заключении сделайте соответствующие выводы об успешности использования кинесических невербальных средств общения.

Практическое задание

Опишите кинесические особенности невербального общения людей на каждой из предложенных ниже картинок (см. рисунок).



Кинесические особенности невербального общения

Тема № 22. Такесические и проксемические особенности невербального общения

План работы:

Введение.

1. Общая характеристика невербальных средств общения.
2. Такесическая знаковая система.
3. Проксемическая знаковая система.

Заключение.

Методические советы

В введении следует рассказать о роли и функциях невербальных средств общения.

В первом вопросе приведите краткую характеристику всех видов невербальных средств общения. Выделите и более подробно остановитесь на такесических и проксемических знаковых системах.

Во втором вопросе рассмотрите разнообразные прикосновения людей – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия, используемые при общении, а также рекомендации по их использованию в различных ситуациях делового общения.

В третьем вопросе охарактеризуйте закономерности пространственной организации общения, а также влияния территорий, ориентаций и дистанций между людьми на характер межличностного общения.

В заключении сделайте соответствующие выводы об успешности использования в профессиональной деятельности такесических и проксемических средств общения.

Практическое задание

Американские психологи Дж. Эднигер и М. Паттерсон провели эксперимент.

В огромном супермаркете девушка обращалась к разным людям с просьбой дать монетку для телефона-автомата. При этом к одним людям она в момент просьбы слегка прикасалась, а к другим – нет. Монетка была получена в 51 % случаев прикосновения; и только у 29 % тех, кого просили без прикосновения (возраст и пол роли не играли).

В другом подобном же эксперименте в читальном зале университетской библиотеки девушка, выдающая книги, как бы невзначай прикасалась к одним посетителям (без учета пола, возраста, расы, статуса и т. д.) и не трогала других. В тот же день всех побывавших в читальном зале под видом социологического опроса проанкетировали – в анкете нужно было оценить сотрудников библиотеки по ряду параметров (деловым качествам, интеллектуальным возможностям, доброжелательности, внешним данным

и т.п.). Тем, до кого она дотрагивалась, библиотекаря показались более красивой, доброй, а также она показались им более умной и профессионально пригодной.

Объясните данный феномен.

Тема № 23. Диалогические формы делового общения

План работы:

Введение.

1. Формы индивидуального делового общения.

2. Формы группового делового общения.

Заключение.

Методические советы

В введении следует указать, что конкретные формы делового общения в профессиональной деятельности весьма разнообразны. Наиболее распространены диалогические формы делового общения.

В первом вопросе дайте характеристику таким формам индивидуального делового общения, как деловой разговор, деловая беседа (в том числе, деловая беседа по телефону) и др.

Во втором вопросе нужно описать такие формы группового общения, как деловые совещания (собрания, конференции), деловые переговоры и др.

Давая характеристику различным формам делового общения, следует приводить психологические аспекты протекания данных процессов общения, рекомендации специалистов.

В заключении следует сделать выводы об условиях достижения эффективности проведения всех форм делового общения.

Практическое задание

Дайте краткую характеристику всем диалогическим формам делового общения в вашей профессиональной деятельности.

Тема № 24. Спор как специфический жанр деловой коммуникации

План работы:

Введение.

1. Классификация споров.

2. Психологические, нравственные и этические аспекты проведения спора.

3. Дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятия «спор», его место в различных формах делового общения.

В первом вопросе приведите классификацию споров по различным признакам.

Во втором вопросе рассмотрите психологические, нравственные и этические аспекты проведения спора, отражающие культуру проведения споров, которая обеспечивает успешное их завершение. Опишите позиции и поведение его участников, их индивидуальные особенности, выдержку и самообладание, уважительное отношение к оппоненту и т. д.

В третьем вопросе приведите характеристику разновидностей спора, к которым относятся: дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения.

В заключении сделайте выводы о конструктивных результатах завершения споров в деловом общении.

Практическое задание

Познакомьтесь с высказыванием американского президента А. Линкольна.

Однажды он отчитал молодого офицера за то, что тот вступил в жаркий спор со своим сослуживцем. «Ни один человек, который решил дейст-

вительно преуспеть в жизни, – внушал Линкольн, – не должен, тратить время на личные споры, не говоря уже о том, что он не должен позволять себе выходить из себя и терять самообладание. Уступайте в крупных вопросах, если чувствуете, что и вы, и ваш собеседник по-своему правы, и уступайте в более мелких вещах, даже наверняка зная, что правы только вы. Лучше уступить дорогу собаке, чем допустить, чтобы она укусила вас. Даже убийство собаки не вылечит укуса...».

Как Вы думаете, на чем основывается этот совет всячески избегать споров? Действительно ли победа в споре, если даже она достигается, оказывается бесполезной? Проанализируйте.

Тема № 25. Психологические приемы убеждения в споре

План работы:

Введение.

1. Классификация споров.

2. Психологические приемы убеждения в споре.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятия «спор», его место в различных формах делового общения.

В первом вопросе приведите общую характеристику спора, классификацию споров по различным признакам.

Во втором вопросе рассмотрите психологические приемы убеждения в споре, включая приемы воздействия на участников спора, вопросы в споре и виды ответов, техника и тактика аргументирования, выслушивание партнера, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре, психологические, нравственные и этические аспекты проведения спора.

В заключении сделайте выводы о возможности достижения успешного завершения споров в деловом общении.

Практическое задание

Проанализируйте ваши умения убеждения в споре, приведите примеры. Можете оценить уверенность в себе, используя психологический тест (Приложение 12).

Тема № 26. Монологические формы делового общения

План работы:

Введение.

1. Формы монологической деловой речи.

2. Правила устной публичной речи.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение монолога и укажите его роль в деловом общении в профессиональной деятельности.

В первом вопросе охарактеризуйте различные формы монологической речи, например, отчета, доклада и сообщения на совещании (собрании, конференции), презентационная, торжественная речь, вступительное слово и др.

Во втором вопросе опишите правила подготовки и произнесения устной публичной речи, а именно, выбор темы выступления, определение его структуры, рекомендации по поводу поведения во время выступления с публичной речью, управлением вниманием аудитории и т. д.

В заключении сделайте выводы об успешности публичного выступления в профессиональной деятельности.

Практическое задание

Подготовьте пятиминутную речь для абитуриентов, призывающую их поступать на ваш факультет (специальность).

Тема № 27. Письменная коммуникация

План работы:

Введение.

1. Общие требования к письменным коммуникациям.

2. Виды письменной коммуникации.

Заключение.

Методические советы

В введении следует раскрыть роль письменной коммуникации в профессиональной деятельности, назовите их виды.

В первом вопросе рассмотрите общие требования к письменным коммуникациям, которые делают их эффективными. К характерным особенностям служебной переписки относятся тактичность, персональность, позитивность, цельность, связность, краткость, удобочитаемость и т. д.

Во втором вопросе приведите классификацию и охарактеризуйте различные виды документов, в том числе личные деловые бумаги, организационно-распорядительных, информационно-справочных, финансовых и учетных документов и официальных писем. Приведите правила осуществления электронной деловой коммуникации.

В заключении сделайте выводы об успешности осуществления письменной коммуникации в профессиональной деятельности.

Практическое задание

Составьте свое собственное резюме с учетом своего реального опыта и навыков.

Проанализируйте две, имеющиеся у вас визитные карточки, с точки зрения правильности и корректности оформления. Визитки, анализ которых Вы проводили, приложите к контрольной работе.

Тема № 28. Управление конфликтами в профессиональной деятельности

План работы:

Введение.

1. Понятие и характеристика конфликта.
2. Управление конфликтом в профессиональной деятельности.

Заключение.

Методические советы

В введении обоснуйте актуальность рассматриваемой темы, место конфликта в профессиональной деятельности.

В первом вопросе раскройте понятие конфликта, его формулу, опишите причины возникновения конфликтов в профессиональной деятельности, приведите классификацию конфликтов.

Во втором вопросе следует охарактеризовать процесс развития конфликта и методы его управления в профессиональной деятельности.

В заключении сделайте выводы о современных тенденциях в управлении конфликтами в организациях.

Практическое задание

Прочитайте описанные ниже ситуации профессиональной деятельности. Ответьте на вопросы, сформулированные в конце, и обоснуйте свой ответ.

1. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

2. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

3. Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Что Вы ответите?

4. Идет собрание. Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т. д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Тема № 29. Деловой этикет в профессиональной деятельности

План работы:

Введение.

1. Этикетные требования к внешнему облику сотрудника.

2. Этикетные требования к поведению в традиционных ситуациях делового общения.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение понятия этикета и его разновидности – делового этикета в профессиональной деятельности.

В первом вопросе рассмотрите этикетные требования к внешнему облику делового человека, дресс-код на предприятиях, в организациях.

Во втором вопросе приведите описание процедур приветствия, представления и обращения в деловом общении, поведения при собеседовании при приеме на работу, этикет первых дней работы и в других традиционных ситуациях делового общения.

В заключении сделайте выводы о важности соблюдения правил делового этикета в профессиональной деятельности.

Практическое задание

Сформулируйте свой кодекс этического поведения инженера.

Тема № 30. Имидж делового человека

План работы:

Введение.

1. Внешний вид.

2. Модели поведения.

Заключение.

Методические советы

В введении дайте определение имиджа делового человека, отметьте его значение при деловом общении.

Далее рассмотрите составляющие имиджа делового человека.

В первом вопросе приведите описание внешнего вида человека, который формирует благоприятное впечатление на собеседников. Во-первых, здесь следует рассмотреть телесный имидж человека, связанный с его лицом, взглядом, телесной конституцией, осанкой, походкой и др. Во-вторых, проанализируйте выбор одежды, макияж и др.

Во втором вопросе рассмотрите модели поведения человека, тактику общения.

В заключении сделайте выводы об успешности работы человека над собственным имиджем в профессиональной деятельности.

Практическое задание

Проанализируйте собственный имидж делового человека:

- по внешней составляющей имиджа (внешность, манеры, походка, речь, жесты, голос, мимика, одежда, прическа, то есть степень владения базовыми этикетными формами и соблюдение определенного дресс-кода в общем виде);
- внутренней составляющей имиджа (интеллект, способ мышления, профессионализм, цели и средства, эрудиция, идеи, интересы);
- процессуальной составляющей имиджа (темперамент, формы общения, энергичность, эмоциональность);
- ядру имиджа (легенда, позиции, установки).

В качестве опоры воспользуйтесь тестом «Ваш имидж», приведенном в Приложении 13. В конце работы сделайте вывод о соответствии собственного имиджа Вашему представлению об идеальном имидже делового человека (в соответствии с вашей сферой деятельности).

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Абраменко, Е. В.* Деловые коммуникации : учеб. пособие/ Е. В. Абраменко, Л. А. Федотова; ВолгГТУ. - Волгоград, 2016. - 62 с.
2. *Абраменко, Е. В.* Использование игровых технологий в преподавании курса «Психология делового общения» студентам технического вуза/ Е. В. Абраменко, Л. А. Федотова, Р. В. Ященко// Известия Волгоградского гос. пед. ун-та. Серия «Педагогические науки». - 2014. - № 4. - С. 56-59.
3. *Абраменко, Е. В.* К вопросу о роли самостоятельной работы студентов/ Е. В. Абраменко, Л. А. Федотова// Научный потенциал регионов на службу модернизации: межвуз. сб. науч. ст./ Астраханский инж.-строит. ин-т. - 2013. - № 3 (том 1). - С. 75-77.
4. *Бороздина, Г. В.* Психология делового общения [Текст]: учебник/ Г. В. Бороздина. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 295 с.
5. *Ботавина, Р. Н.* Этика деловых отношений [Текст]: учеб. пособие/ Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 208 с.
6. *Волкова, А. И.* Психология общения [Текст]: учеб. пособие/ А. И. Волкова. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 445 с.
7. *Горянина, В. А.* Психология общения [Текст]: учеб. пособие/ В. А. Горянина. – М.: Академия, 2005. – 416 с.
8. *Гришина, Н. В.* Психология конфликта [Текст]/ Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2009. – 538 с.
9. *Гуревич, П. С.* Психология [Текст]: учебник для бакалавров/ П. С. Гуревич. – М.: Юрайт, 2013. – 607 с.
10. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с.
11. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Н. А. Банько [и др.]; ВолгГТУ, КТИ (филиал) ВолгГТУ. – Волгоград: ВолгГТУ, 2010. – 104 с.
12. Деловой этикет. Деловое общение: учеб. пособие для студ. вузов/ авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 429 с.
13. *Дудина, И. А.* Деловые переговоры: искусство и ремесло: учеб.-метод. комплекс/ И. А. Дудина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 440 с.
14. *Душкина, М. Р.* Психология влияния/ М. Р. Душкина. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
15. *Ильин, Е. П.* Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 573 с.

16. Казакова, О. А. Деловая коммуникация: учебное пособие/ О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Е. М. Филиппова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.
17. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 423 с.
18. Ковальчук, А. С. Основы имиджеологии и делового общения [Текст]: учеб. пособие/ А. С. Ковальчук. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 251 с.
19. Краснов, А. Н. Общая психология [Текст]: учеб. пособие/ А. Н. Краснов, Е. В. Мензул, Н. М. Рязанцова. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 383 с.
20. Кроль, В. М. Психология и педагогика [Текст]: учеб. пособие для студ. техн. вузов/ В. М. Кроль. – М.: Высш. шк., 2001. – 319 с.
21. Куницына, В. Н. Межличностное общение [Текст]: учебник/ В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погорьша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
22. Латкина, Т. В. Профессиональная речь [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Т. В. Латкина; КТИ (филиал) ВолгГТУ. – Волгоград: ВолгГТУ, 2015. – 96 с.
23. Маклаков, А. Г. Общая психология [Текст]: учебник/ А. Г. Маклаков. – СПб.: Питер, 2011. – 582 с.
24. Мальханова, И. А. Деловое общение [Текст]: учеб. пособие для вузов/ И. А. Мальханова. – М.: Академ. Проект, 2002. – 220 с.
25. Морозов, А. В. Деловая психология. Курс лекций: учебник для высших и средних специальных учебных заведений/ А. В. Морозов. – СПб.: Изд-во «Союз», 2000. – 576 с.
26. Немов, Р. С. Психология [Текст]: учебник для бакалавров/ Р. С. Немов. – М.: Юрайт, 2013. – 639 с.
27. Никандров, В. В. Психология [Электронный ресурс]: электронный учебник/ В. В. Никандров. – М.: КноРус, 2010.
28. Панфилова, А. П. Психология общения [Текст]: учебник для студентов/ А. П. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.
29. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст]: учебное пособие/ А. П. Панфилова. – СПб.: Знание, 2004. – 495 с.
30. Папкова, О. В. Деловые коммуникации: учебник/ О. В. Папкова. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 158 с.
31. Петровский, А. В. Психология: учебник/ А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский. – М.: Академия, 2009. – 512 с.

32. *Петрунева, Р. М.* Психология профессиональной деятельности: курс лекций для студентов высших технических учебных заведений/ Р. М. Петрунева, Н. В. Дулина. – Волгоград: Изд-во РПК «Политехник», 2007. – 144 с.
33. *Петрунева, Р. М.* Психология профессиональной деятельности: учебно-методич. пособие/ Р. М. Петрунева, Н. В. Дулина, В. Д. Васильева. – Волгоград: ИУНЛ ВолгГТУ, 2011. – 260 с.
34. *Пряжников, Н. С.* Мотивация трудовой деятельности [Текст]: учеб. пособие для студ./ Н. С. Пряжников. – М.: Академия, 2008. – 366 с.
35. Психология и педагогика: учебное пособие для студ. техн. вузов/ под ред. В. С. Кукушина. – М.: ИКЦ «МарТ», 2005. – 624 с.
36. Психология и этика делового общения [Текст]: учеб. для студ. вузов/ под ред. В. Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 326 с.
37. *Рогов, Е. И.* Психология общения [Текст]/ Е. И. Рогов. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 336 с.
38. *Руденко, А. М.* Деловое общение [Текст]: учеб. пособие/ А. М. Руденко, С. И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 413 с.
39. *Самойлов, Л. П.* Деловые коммуникации [Текст]: учеб. пособие/ Л. П. Самойлов, С. Н. Сидорова, Ю. И. Моисеев; ВолгГТУ. – Волгоград, 2015. – 120 с.
40. *Самыгин, С. И.* Деловое общение [Текст]: учеб. пособие/ С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – М.: КноРус, 2012. – 436 с.
41. *Столяренко, Л. Д.* Основы психологии: учебное пособие/ Л. Д. Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 672 с.
42. *Ступницкий, В. П.* Психология: учебник для бакалавров/ В. П. Ступницкий, О. И. Щербаков, В. Е. Степанов. – М.: Дашков и К°, 2013. – 520 с.
43. *Титова, Л. Г.* Технологии делового общения [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов/ Л. Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 239 с.
44. *Шарков, Ф. И.* Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник/ Ф. И. Шарков. – М.: Дашков и К, 2014. – 488 с.
45. *Шарухин, А. П.* Психология делового общения [Текст]: учебник/ А. П. Шарухин, А. М. Орлов. – М.: Академия, 2012. – 239 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Образец оформления титульного листа контрольной работы

Министерство образования и науки РФ
Волгоградский государственный технический университет
Кафедра «История, культура и социология»

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине

«Коммуникации в производственной деятельности»

на тему № 31

«Профессионально важные качества»

Выполнил: студент гр. М-135

Иванов И.И.

(№ зачетной книжки)

Проверил: д.п.н., проф. Васильева В.Д.

Волгоград, 2017

Образец оформления списка литературы в контрольной работе
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Панфилова, А. П.* Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ А. П. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.

2. *Ступницкий, В. П.* Психология: учебник для бакалавров/ В. П. Ступницкий, О. И. Щербаков, В. Е. Степанов. – М.: Дашков и К°, 2013. – 520 с.

3. *Самыгин, С. И.* Деловое общение: учебное пособие/ С. И. Самыгин, А. Н. Руденко. – М: Крокус, 2010. – 436 с.

4. *Петрунева, Р. М.* Психология профессиональной деятельности: учебно-методич. пособие/ Р. М. Петрунева, Н. В. Дулина, В. Д. Васильева. – Волгоград: ИУНЛ ВолгГТУ, 2011. – 260 с.

5. *Казакова, О. А.* Деловая коммуникация: учебное пособие/ О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Е. М. Филиппова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.

Тест-опросник Г. АЙЗЕНКА

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
3. Считаете ли Вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли Вам трудно отказаться от своих намерений?
5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша, и предпочитаете ли подождать прежде, чем действовать?
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если это Вам не выгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрачиваете ли много времени на обдумывание?
9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
11. Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли Вы действуете под влиянием момента?
14. Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?
15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
16. Верно ли, что Вас легко задеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?

18. Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которыми Вам не хотелось бы делиться с другими людьми?

19. Верно ли, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?

20. Стараетесь ли Вы ограничить круг своих знакомств небольшим числом близких людей?

21. Много ли Вы мечтаете?

22. Когда на Вас кричат, отвечаете ли Вы тем же?

23. Часто ли Вас тревожит чувство вины?

24. Все ли Ваши привычки хороши и желательны?

25. Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и вволю повеселиться в шумной компании?

26. Можно ли сказать, что нервы у Вас часто бывают напряжены до предела?

27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?

28. После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думаете, что могли бы сделать лучше?

29. Верно ли, что Вы обычно молчаливы и сдержанны, когда находитесь среди людей?

30. Бывает ли, что Вы передаете слухи?

31. Бывает ли, что Вам не спится от того, что разные мысли лезут в голову?

32. Верно ли, что Вам часто приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее спросить и проще узнать об этом у друзей?

33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?

34. Нравится ли Вам работа, которая требует пристального внимания?

35. Бывают ли у Вас приступы дрожи?

36. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?

37. Верно ли, что Вам неприятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?

38. Верно ли, что Вы раздражительны?

39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?

40. Верно ли, что Вам нередко не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?

41. Верно ли, что Вы неторопливы в движениях?

42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или работу?

43. Часто ли Вам снятся кошмары?

44. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?

45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?

46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?

47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?

48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые вам явно не нравятся?

49. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?

50. Могли бы Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?

51. Трудно ли получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых много участников?

52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?

53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?

54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?

55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?

56. Любите ли Вы подшутить над другими?

57. Страдаете ли Вы от бессонницы?

Данный личностный опросник, разработанный английским психологом Г. Айзенком, является одним из самых популярных и известных психологических тестов. Автор, проанализировав материалы обследования 700 солдат-невротиков, пришел к выводу, что всю совокупность описывающих человека черт можно представить посредством двух главных факторов: экстраверсии-интроверсии и невротизма.

Из 57 вопросов 24 направлены на определение уровня экстраверсии-интроверсии человека. Эти термины образованы от латинских корней «экстра» – «вне», «интро» – «внутри» и «верто» – «обращаю».

Таким образом, шкала «интроверсии-экстраверсии» характеризует индивидуально-психологическую ориентацию человека либо (преимущественно) на мир внешних объектов (*экстраверсия: 14–24 балла*), либо на внутренний субъективный мир (*интроверсия: 0–11 баллов*). Принято считать, что *экстравертам* свойственны общительность, импульсивность, гибкость поведения, большая инициативность (но малая настойчивость) и высокая социальная адаптированность. Они обычно обладают внешним обаянием, прямолинейны в суждениях, как правило, ориентируются на внешнюю оценку. Хорошо справляются с работой, требующей быстрого принятия решений. *Интровертам* же, наоборот, присущи необщительность, замкнутость, социальная пассивность (при достаточно большой настойчивости), склонность к самоанализу и затруднения социальной адаптации. Они лучше справляются с монотонной работой, более осторожны, аккуратны и педантичны. Вместе с тем на этой шкале выделяют еще один тип людей, занимающий промежуточное положение между интровертами и экстравертами и характеризующийся неустойчивым проявлением черт как первого, так и второго типа (в зависимости от конкретной ситуации) – так называемые *амбиверты (12-13 баллов)*.

Следует отметить, что ярко выраженные (чистые) типы встречаются достаточно редко. Для каждого отдельного человека характерна большая или меньшая выраженность того или иного свойства.

Подсчитывая свой результат по данной шкале, воспользуйтесь следующим ключом: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» – 1, 3, 8,10,13,17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» – 5,15, 20, 29,32, 34,37, 41,51.

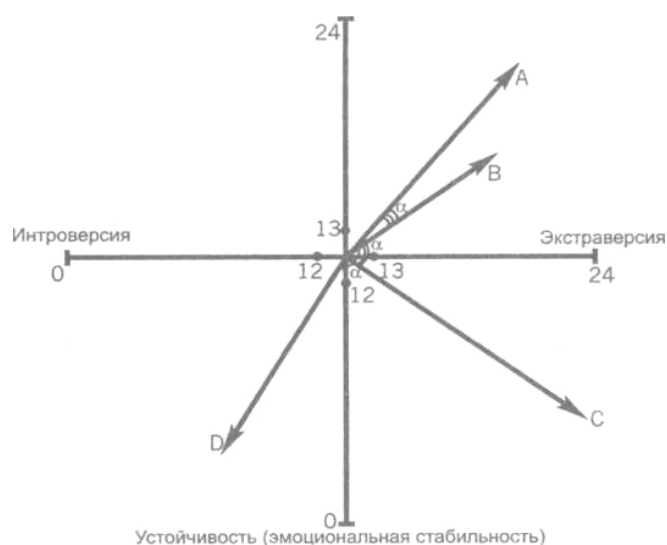
Г. Айзенк считает экстраверсию и интроверсию основными характеристиками личности. Наряду с этим показателем он также рассматривает нейротизм, для выявления уровня которого в тест заложены еще 24 вопроса. Показатель *нейротизма* характеризует человека со стороны его эмоциональной устойчивости (стабильности). Показатель этот биполярен и образует шкалу, на одном полюсе которой находятся люди, характеризующиеся чрезвычайной устойчивостью, прекрасной адаптированностью (**0–12 баллов**), а на другом – чрезвычайно нервный, неустойчивый и плохо адаптированный тип (**13–24 балла**). Чем (в первом случае) показатель, полученный по данной шкале, ниже и чем (во втором случае) выше, тем эти качества выражены больше. В полной мере это относится и к шкале «*интроверсии-экстраверсии*».

Эмоционально-устойчивые (стабильные) люди не склонны к беспокойству, устойчивые по отношению к внешним воздействиям, вызывают доверие, склонны к лидерству. *Эмоционально-нестабильные* (нейротичные) чувствительны, эмоциональны, тревожны, склонны болезненно переживать неудачи и расстраиваться по мелочам.

Подсчитывая свой результат по данной шкале, воспользуйтесь следующим ключом: начислите по 1 баллу за ответы «да» на вопросы 2, 4, 7, 9,11,14,16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Теперь можно построить график, состоящий из двух пересекающихся в точках между 12 и 13 шкал, на концах которых будут соответственно зна-

чения 0 и 24, а отложив свои результаты по каждой из шкал и найдя точку пересечения, можно построить индивидуальный вектор темперамента, проведя его к полученной точке из точки пересечения осей (шкал). Ценность такого графика состоит в том, что теперь, вычислив угол между различными векторами, можно определить уровень психофизиологической совместимости между вами и любым другим человеком. Чем меньше величина этого угла, тем менее совместимыми оказываются партнеры.



Нейротизм (эмоциональная нестабильность)

Выделяют три основных значения:

а) высший уровень совместимости (среднее значение угла близко к 180 градусам); в такой паре партнеры психофизиологически идеально дополняют друг друга;

б) средний уровень совместимости (среднее значение угла близко к 90 градусам); в этом случае приходится говорить, к сожалению, о действительно средней совместимости, что потребует немалых усилий для взаимной адаптации;

в) низкий уровень совместимости (среднее значение угла близко к 0 градусам); для такой пары характерна крайне низкая стабильность в отношениях, они фактически несовместимы.

Кроме того, тест позволяет определить уровень искренности ваших ответов, так как содержит корректурную шкалу (оставшиеся 9 вопросов). Если результат по этой шкале **свыше 4 баллов**, это означает, что вы были не совсем честны перед самим собой, отвечая на вопросы, а значит, результаты теста также могут быть не вполне достоверными (ключ на эти вопросы: «да» – 6, 24, 36; «нет» – 12, 18, 30, 42, 48, 54).

Тест «СИЛЬНЫЙ ЛИ У ВАС ХАРАКТЕР?»

Отвечая на поставленные вопросы, необходимо выбрать наиболее оптимальный (лично для вас) вариант ответа.

1. Часто ли вы задумываетесь над тем, какое влияние оказывают ваши поступки на окружающих?

- а) Очень редко;
- б) редко;
- в) достаточно часто;
- г) очень часто.

2. Случается ли вам говорить что-либо такое, во что вы сами не верите (из-за упрямства, наперекор другим, либо из престижных соображений)?

- а) Да;
- б) нет.

3. Какие из нижеперечисленных качеств вы более всего цените в людях?

- а) Настойчивость;
- б) широту мышления;
- в) эффектность, умение показать себя.

4. Имеете ли вы склонность к педантизму?

- а) Да;
- б) нет.

5. Быстро ли забываете о неприятностях, которые случаются с вами?

- а) Да;
- б) нет.

6. Любите ли анализировать свои поступки?

- а) Да;
- б) нет.

7. Находясь в кругу лиц, хорошо вам известных:

- а) стараетесь сохранить тон, принятый в этом кругу;
- б) остаетесь самим собой.

8. Приступая к трудному заданию, стараетесь ли не думать об ожидающих вас трудностях?

- а) Да;
- б) нет.

9. Какое из перечисленных ниже определений, по вашему мнению, более всего подходит вам?

- а) Мечтатель;
- б) «рубаха-парень»;
- в) усерден в труде;
- г) пунктуален, аккуратен;
- д) «философ» в широком смысле этого слова;
- е) суетный человек.

10. При обсуждении того или иного вопроса:

а) высказываете свою точку зрения, хотя, быть может, она отличается от мнения большинства;

б) считаете, что в данной ситуации лучше промолчать, хотя и имеете иную точку зрения;

в) поддерживаете большинство, оставаясь при своем мнении;

г) не утруждаете себя раздумьями и принимаете точку зрения, которая преобладает.

11. Какое чувство вызывает у вас неожиданный вызов к руководителю?

- а) Раздражение;
- б) тревогу;
- в) озабоченность;
- г) равнодушие.

12. Если в пылу полемики ваш оппонент сорвется и допустит личный выпад против вас, как вы поступите?

- а) Ответите ему в том же тоне;
- б) проигнорируете этот факт;
- в) демонстративно оскорбитесь;
- г) предложите сделать перерыв.

13. Если ваша работа забракована, это вызовет у вас:

- а) досаду;
- б) стыд;
- в) гнев.

14. Если вы попадаете впросак, кого вините в первую очередь?

- а) Себя самого;
- б) фатальное невезение;
- в) прочие объективные обстоятельства.

15. Не кажется ли вам, что окружающие вас люди – будь то руководители, коллеги или подчиненные – недооценивают ваши способности и знания?

- а) Да;
- б) нет.

16. Если ваши друзья или коллеги начинают над вами подтрунивать, то вы:

- а) злитесь на них;
- б) стараетесь ретироваться;
- в) не раздражаясь, начинаете подыгрывать им;
- г) отвечаете смехом и, как говорится, «ноль внимания»;
- д) делаете безразличный вид и даже улыбаетесь, но в душе негодуете.

17. Если вы спешите и вдруг на обычном месте не находите свой портфель (зонтик, перчатки и т. п.), то вы:

- а) будете продолжать поиск молча;

б) будете искать, обвиняя своих домашних в беспорядке;

в) уйдете без нужной вам вещи.

18. Скорее всего, вас выведет из равновесия:

а) длинная очередь в приемной;

б) толчея в общественном транспорте;

в) необходимость приходить в определенное место несколько раз по одному и тому же вопросу.

19. Закончив спор, продолжаете ли вести его мысленно, приводя все новые и новые аргументы в защиту своей точки зрения?

а) Да;

б) нет.

20. Если для выполнения срочной работы вам представится возможность выбрать себе помощника, кого из возможных кандидатов вы выберете?

а) человека исполнительного, но безынициативного;

б) человека знающего, но упрямого и спорщика;

в) человека одаренного, но с ленцой.

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим ключом:

Вопрос/ ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
А	0	0	2	2	0	2	2	0	0	0	2	2	0	0
Б	1	2	1	0	2	0	0	2	1	2	1	0	2	1
В	2	-	0	-	-	-	-	-	3	1	0	0	-	2
Г	3	-	-	-	-	-	-	-	2	3	-	-	-	0
Д	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	0
Е	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Меньше 15 баллов – увы, человек вы слабохарактерный, неуравновешенный и, пожалуй, беззаботный. В случающихся с вами неприятностях готовы винить кого угодно, кроме себя. И в дружбе, и в работе на вас трудно положиться (задумайтесь над этим!).

От 15 до 25 баллов – у вас достаточно твердый характер. Вы обладаете реалистическими взглядами на жизнь, но не все ваши поступки равноценны. Бывают у вас и срывы, и заблуждения. Вы добросовестны и вполне терпимы в коллективе.

От 26 до 38 баллов – вы принадлежите к числу людей настойчивых и обладающих достаточным чувством ответственности. Цените свои суждения, но и считаетесь с мнением других. Правильно ориентируетесь в возникающих ситуациях и в большинстве случаев умеете выбрать правильное решение. Это говорит о наличии у вас черт сильного характера. Избегайте только самолюбования и всегда помните: сильный – это не значит жестокий.

Свыше 38 баллов – простите, но вам трудно сказать что-либо определенное. Почему? Потому что просто не верится, что есть люди с таким идеальным характером. А может быть, такая сумма баллов – это результат не совсем объективной оценки своих поступков и поведения?

**Тест «ЕСТЬ ЛИ У ВАС СПОСОБНОСТИ
К ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВУ?»**

Выберите наиболее подходящий для вас вариант ответа на каждый вопрос.

1. Какой, по-вашему, самый легкий способ делать деньги?

а) Много работать, быть широко информированным, рисковать, вкладывать наличные деньги в дело;

б) ждать наследство от богатого дяди, попытаться отхватить крупный выигрыш в лотерею или в азартных играх;

в) делать карьеру постепенно, шаг за шагом, не проявляя спешки и не отлучая себя от участия в политике.

2. Какую прибыль, по вашему мнению, получают зарубежные миллионеры от неплохой сделки?

а) Около миллиона долларов;

б) до десяти миллионов долларов;

в) свыше десяти миллионов долларов.

3. С каким из перечисленных заключений вы согласны?

а) Чем больше удастся заработать денег, тем большее удовлетворение получаете от своей работы;

б) деньги - власть;

в) обладание богатством вызывает зависть, и это приятно.

4. Вложите ли свои деньги в мероприятие, когда нет никаких гарантий, что вы эти деньги не потеряете?

а) Да;

б) сумму в разумных пределах (не приведет к разорению);

в) нет.

5. Как отнесетесь к вымогательству, сопровождаемому шантажом и угрозами физической расправы?

- а) Прибегнете к помощи соответствующих органов;
- б) постараетесь справиться своими силами;
- в) откупитесь.

6. Участвуете ли в азартных играх, в частности, в тотализаторе на ипподроме, и готовы ли в пылу азарта сделать крупную ставку?

- а) Да;
- б) да, если есть свободные деньги;
- в) нет.

7. Как вы считаете, люди какой специальности имеют самый большой шанс разбогатеть?

- а) Актер, художник, журналист, инженер, геолог;
- б) адвокат, врач, политик, певец, мастер на все руки;
- в) руководитель фирмы, издатель, коммерсант.

8. Как вы относитесь к деловым связям с друзьями?

а) Могу дать займы надежному приятелю: не исключено ведь, что и он ответит мне взаимностью в нужный момент;

б) дружба дружбой, а денежки врозь;

в) при нужде беру в долг, сам же никогда, никому и ни под каким видом не даю, таков мой принцип.

9. Если станете миллионером, будете ли наслаждаться сознанием, что принадлежите к элите? (на этот вопрос ответьте абсолютно точно)

а) Несомненно;

б) буду демонстрировать свое наслаждение только тем, кто не верил в меня или относился свысока;

в) нет.

10. Куда бы вложили свои свободные капиталы?

а) В недвижимость, другое имущество, в предметы искусства;

- б) в акции и ценные бумаги;
- в) сделаю так, как решит моя жена (муж).

11. Если вы имеете на своем счету тридцать миллионов, будете активно продолжать операции по наращиванию своего состояния?

- а) Может быть, если только дело окажется «верняком»;
- б) непременно;
- в) ну его к черту! С меня хватит.

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим ключом:

1.	“а”	- 6,	“б”	- 0,	“в”	- 3;
2.	“а”	- 0,	“б”	- 3,	“в”	- 6;
3.	“а”	- 6,	“б”	- 3,	“в”	- 0;
4.	“а”	- 0,	“б”	- 6,	“в”	- 3;
5.	“а”	- 6,	“б”	- 3,	“в”	- 0;
6.	“а”	- 0,	“б”	- 3,	“в”	- 6;
7.	“а”	- 0,	“б”	- 3,	“в”	- 6;
8.	“а”	- 3,	“б”	- 6,	“в”	- 0;
9.	“а”	- 0,	“б”	- 3,	“в”	- 6;
1	“а”	- 3,	“б”	- 6,	“в”	- 0;
1	“а”	- 3,	“б”	- 6,	“в”	- 0.

До 21 балла включительно – здоровая и цепкая хватка бизнесмена вам совершенно чужда. Вы очень поверхностно представляете себе коммерческую и деловую деятельность, далеки от экономики и юриспруденции. Поищите иное поприще: может быть, вы еще не распознали самого себя, может быть, вы обнаружите в себе задатки другого таланта, которые тоже позволят вам стать человеком достаточно известным и обеспеченным.

От 22 до 45 баллов – вы можете стать миллионером, но это потребует от вас невероятных усилий и адского труда. Избегайте финансовых и про-

чих спекуляций. Не ищите легких путей в своем деле. Лучшее, что вам светит – войти в состав правления фирмы или стать совладельцем. Только со временем, не теряя присутствия духа, вы сможете обрести имя в бизнесе. Но если вы и не достигнете вершин, жизнь вам гарантирована безбедная. Только не поддавайтесь разрушительной силе зависти.

Свыше 45 баллов – вы имеете, кажется, все необходимые данные, чтобы стать миллионером. Ваши взгляды, способности и деловая хватка дают вам большой шанс. Надо полагать, вы очень настойчивы, хорошо ориентируетесь в конъюнктуре, специалист в финансовых и коммерческих операциях, не идете на безумный риск. Только не превращайте свой жизненный принцип в сомнительную формулу «деньги ради денег». Примите к сведению тот факт, что почти все миллионеры за границей, если не меценаты и спонсоры, все равно время от времени участвуют в благотворительных акциях, что, безусловно, придает им вес в обществе. Пусть ваше богатство не лишит вас человеческих качеств и не отгородит каменной стеной от старых друзей.

Тест Спилбергера-Ханина
«ОЦЕНКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ
(УРОВЕНЬ РЕАКТИВНОЙ И ЛИЧНОЙ ТРЕВОЖНОСТИ)»

Попробуйте с помощью утверждений, приведенных ниже, определить свой уровень тревожности на момент выполнения теста (РТ), отражающий реакцию на кратковременную ситуационную ситуацию; и уровень тревожности, отражающий привычное (долговременное) для вас состояние (ЛТ). Варианты ответов следующие: «нет, это не так», «пожалуй, так», «верно», «совершенно верно».

Итак, отвечая на первые 20 утверждений, необходимо выбрать вариант ответа в зависимости от того, *как вы себя чувствуете в данный момент*, а отвечая на утверждения с 21 по 40, – в зависимости от того, *как вы себя чувствуете обычно*.

1. Я спокоен.
2. Мне ничто не угрожает.
3. Я нахожусь в напряжении.
4. Я испытываю сожаление.
5. Я чувствую себя свободно.
6. Я расстроен.
7. Меня волнуют возможные неудачи.
8. Я чувствую себя отдохнувшим.
9. Я встревожен.
10. Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения.
11. Я уверен в себе.
12. Я нервничаю.
13. Я не нахожу себе места.
14. Я взвинчен.

15. Я не чувствую скованности, напряженности.
16. Я доволен.
17. Я озабочен.
18. Я слишком возбужден и мне не по себе.
19. Мне радостно.
20. Мне приятно.
21. Я испытываю удовольствие.
22. Я обычно быстро устаю.
23. Я легко могу заплакать.
24. Я хотел бы быть таким же счастливым, как и другие.
25. Нередко я проигрываю от того, что недостаточно быстро принимаю решения.
26. Обычно я чувствую себя бодрым.
27. Я спокоен, хладнокровен и собран.
28. Ожидаемые трудности обычно очень тревожат меня.
29. Я слишком переживаю из-за пустяков.
30. Я вполне счастлив.
31. Я принимаю все слишком близко к сердцу.
32. Мне не хватает уверенности в себе.
33. Обычно я чувствую себя в безопасности.
34. Я стараюсь избегать критических ситуаций.
35. У меня бывает хандра.
36. Я доволен.
37. Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня.
38. Я так сильно переживаю свои разочарования, что потом долго не могу о них забыть.
39. Я уравновешенный человек.
40. Меня охватывает сильное беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах.

С помощью данного теста определяется уровень тревожности на момент его выполнения (РТ), отражающий реакцию на кратковременную сиюминутную ситуацию, и уровень тревожности, отражающий привычное (долговременное) для вас состояние (ЛТ).

Показатели реактивной (ситуативной) тревожности (РТ) и личной тревожности (ЛТ) подсчитываются по следующим формулам:

$$РТ = E_1 - E_2 + 50,$$

где E_1 – сумма баллов по пунктам 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18;

E_2 – сумма баллов по пунктам 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20.

$$ЛТ = E_1 - E_2 + 35,$$

где E_1 – сумма баллов по пунктам 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40;

E_2 – сумма баллов по пунктам 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39.

При подсчете баллов используйте следующий ключ:

«нет, это не так» – 1 балл; «пожалуй, так» – 2 балла; «верно» – 3 балла; «совершенно верно» – 4 балла.

Оцените свои результаты по следующей шкале:

от 0 до 30 баллов – низкая тревожность;

от 31 до 45 баллов – умеренная тревожность;

выше 45 баллов – высокая тревожность.

Значительные отклонения показателей тревожности от «зоны психологического комфорта» (31–45 баллов) требуют специального внимания. *Высокая тревожность* вызывает появление неприятного и затрудняющего деятельность состояния человека, в этом случае необходимо сменить акценты с боязни неудачи и неодобрения окружающих на содержание деятельности, ее смысл, процесс осуществления.

Низкая тревожность, наоборот, требует пробуждения активности личности, заинтересованности и чувства ответственности.

Тест «ВОЛЕВОЙ ЛИ ВЫ ЧЕЛОВЕК?»

Насколько сильна воля, настолько обычно плодотворна наша работа и учеба.

Предлагаем определить, какая у вас воля. Постарайтесь ответить на вопросы с максимальной откровенностью. Можно использовать три варианта ответа: «да»; «иногда случается» («не знаю», «затрудняюсь ответить»); «нет».

1. В состоянии ли вы завершить работу, которая вам неинтересна?
2. Преодолеваете ли вы без особых усилий внутреннее сопротивление, когда нужно сделать что-то неприятное?
3. Когда попадаете в конфликтную ситуацию в быту или на работе – в состоянии ли вы взять себя в руки настолько, чтобы взглянуть на ситуацию объективно?
4. Если вам прописана диета, можете ли вы преодолеть кулинарные соблазны?
5. Найдете ли вы силы утром встать раньше обычного, как было запланировано накануне, если делать это необязательно?
6. Останетесь ли вы на месте происшествия, чтобы дать свидетельские показания?
7. Быстро ли вы отвечаете на письма?
8. Если у вас вызывает страх предстоящий полет на самолете или посещение зубоврачебного кабинета, сумеете ли вы в последний момент не изменить своего намерения?
9. Будете ли вы принимать очень неприятное лекарство, которое вам настойчиво рекомендует врач?
10. Сдержите ли вы сгоряча данное обещание, даже если выполнение его принесет вам немало хлопот?

11. Без колебаний ли вы отправляетесь в командировку (деловую поездку) в незнакомый город?

12. Строго ли вы придерживаетесь распорядка дня?

13. Относите ли вы неодобрительно к библиотечным задолжникам?

14. Даже самая интересная телепередача не заставит вас отложить выполнение срочной и важной работы?

15. Сможете ли вы прервать ссору и замолчать, какими бы обидными ни казались обращенные к вам слова?

Ответ «да» – 2 балла; «иногда случается» («не знаю», «затрудняюсь ответить») – 1 балл; «нет» – 0 баллов.

0–12 баллов. С силой воли дела обстоят у вас неважно. Вы просто делаете то, что легче и интереснее, даже если это в чем-то может повредить вам. Ваша позиция выражается известным выражением «Что мне, больше всех надо?». Дело тут не только в слабой воле, но и в эгоизме. Постарайтесь взглянуть на себя именно с учетом такой оценки. Может быть, это поможет вам изменить свое отношение к окружающим и кое-что переделать в своем характере. Если удастся, от этого вы только выиграете.

13–21 балл. Сила воли у вас средняя. Если столкнетесь с препятствием, то начнете действовать, чтобы преодолеть его. Но если увидите обходной путь, тут же воспользуетесь им. Не переусердствуете, но и данное вами слово сдержите. Неприятную работу постараетесь выполнить, хотя и поворчите. По доброй воле лишние обязанности на себя не возьмете.

22–30 баллов. С силой воли у вас в порядке. На вас можно положиться – вы не подведете. Вас не страшат ни новые поручения, ни дальние поездки, ни те дела, которые иных путают. Но иногда ваша твердая и непримиримая позиция по принципиальным вопросам досаждала окружающим. Сила воли – это очень хорошо, но необходимо обладать и такими качествами, как гибкость, снисходительность, доброта.

Карта-схема**«ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА ГРУППЫ»**

Психологический климат на эмоциональном уровне отражает сложившиеся в коллективе взаимоотношения, характер делового сотрудничества, отношение к значимым явлениям жизни. Складывается же психологический климат за счет психологической атмосферы – также группового эмоционального состояния, которая, однако, имеет место в относительно небольшие отрезки времени и которая в свою очередь создается ситуативными эмоциональными состояниями коллектива.

Для общей оценки некоторых основных проявлений психологического климата коллектива можно воспользоваться картой-схемой Л.Н. Лутошкина. Здесь в левой стороне листа описаны те качества коллектива, которые характеризуют благоприятный психологический климат, в правой – качества коллектива с явно неблагоприятным климатом. Степень выраженности тех или иных качеств можно определить с помощью семибалльной шкалы, помещенной в центре листа (от +3 до -3).

Используя схему, следует прочесть сначала предложение слева, затем справа и после этого знаком «+» отметить в средней части листа ту оценку, которая наиболее соответствует истине.

Надо иметь в виду, что оценки означают:

+3 – свойство, указанное слева, проявляется в данном коллективе всегда;

+2 – свойство проявляется в большинстве случаев;

+1 – свойство проявляется достаточно часто;

0 – ни это, ни противоположное (указанное справа) свойства не проявляются достаточно ясно, или то и другое проявляются в одинаковой степени;

-1 – достаточно часто проявляется противоположное свойство (указанное справа);

-2 – свойство проявляется в большинстве случаев;

-3 – свойство проявляется всегда.

Чтобы представить общую картину психологического климата коллектива, надо сложить все положительные и отрицательные баллы. Полученный результат может служить условной характеристикой психологического климата большей или меньшей степени благоприятности.

Положительные особенности	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Отрицательные особенности
Преобладает бодрое и жизнерадостное настроение								Преобладает подавленное настроение, пессимистический тон
Преобладают доброжелательность во взаимоотношениях, взаимные симпатии								Преобладают конфликтность в отношениях, агрессивность, антипатии
В отношениях между группировками внутри коллектива существует взаимное расположение и понимание								Группировки конфликтуют между собой
Членам коллектива нравится бывать вместе, участвовать в совместных делах, вместе проводить свободное время								Члены коллектива проявляют безразличие к более тесному общению, выражают отрицательное отношение к совместной деятельности
Успехи или неудачи отдельных членов коллектива вызывают сопереживание, участие всех членов коллектива								Успехи и неудачи членов коллектива оставляют равнодушными остальных, а иногда вызывают зависть и злорадство
Преобладают одобрение и поддержка, упреки и критика высказываются с добрыми побуждениями								Критические замечания носят характер явных и скрытых выпадов
Члены коллектива с уважением относятся к мнению друг друга								В коллективе каждый считает свое мнение главным и нетерпим к мнениям товарищей

Положительные особенности	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Отрицательные особенности
В трудные для коллектива минуты происходит эмоциональное соединение по принципу «один за всех, все за одного»								В трудных случаях коллектив «раскисает», появляется растерянность, возникают ссоры, взаимные обвинения
Достижения или неудачи коллектива переживаются всеми как свои собственные								Достижения или неудачи всего коллектива не находят отклика у его отдельных представителей
Коллектив участливо и доброжелательно относится к новым членам, старается помочь им освоиться								Новички чувствуют себя лишними, чужими, к ним нередко проявляется враждебность
Коллектив активен, полон энергии								Коллектив пассивен, инертен
Коллектив быстро откликается, если нужно сделать полезное дело								Коллектив невозможно поднять на совместное дело, каждый думает только о собственных интересах
В коллективе существует справедливое отношение ко всем членам, здесь поддерживают слабых, выступают в их защиту								Коллектив подразделяется на привилегированных и пренебрегаемых, здесь презрительно относятся к слабым, высмеивают их
У членов коллектива проявляется чувство гордости за свой коллектив, если его отмечают руководители								К похвалам и поощрениям коллектива здесь относятся равнодушно

Тест «ПРИЯТНО ЛИ С ВАМИ ОБЩАТЬСЯ?»

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают каждому буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы – приятный собеседник? Чтобы выяснить это, ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов – трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов – вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов – вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

Тест «ВИЗУАЛ, АУДИАЛ, КИНЕСТЕТИК»

Диагностика доминирующей перцептивной модальности служит для определения ведущего типа восприятия: аудиального, визуального или кинестетического.

Визуал (зрительное восприятие) – по тому, как на него смотрят.

Кинестетик (тактильное восприятие) – по тому, как его касаются.

Аудиал (слуховое восприятие) – по тому, что ему говорят.

Прочитайте предлагаемые утверждения. Выразите свое согласие или несогласие с данными утверждениями.

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.

12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.

38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия - это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. За каждое совпадение с ключом присваивается 1 балл.

Ключ:

визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45;

аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48;

кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Определите, в каком разделе больше ответов «да». Это Ваш тип ведущей модальности, это ваш главный тип восприятия.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

13 и более – высокий; **8–12** – средний; **7 и менее** – низкий.

Отличительные признаки <i>Визуальный тип</i>	
Способ получения информации	Посредством зрения – благодаря использованию наглядных пособий или непосредственно наблюдая за тем, как выполняются соответствующие действия
Восприятие окружающего мира	Восприимчивы к видимой стороне окружающего мира; испытывают жгучую потребность в том, чтобы мир вокруг них выглядел красиво; легко отвлекаются и впадают в беспокойство при виде беспорядка
На что обращают внимание при общении с людьми	На лицо человека, его одежду и внешность
Речь	Описывают видимые детали обстановки – цвет, форму, размер и внешний облик вещей
Движения глаз	Когда о чем-нибудь размышляют, обычно смотрят в потолок; когда слушают, испытывают потребность смотреть в глаза говорящему и хотят, чтобы те, кто их слушают, также смотрели им в глаза
Память	Хорошо запоминают зримые детали обстановки, а также тексты и учебные пособия, представленные в печатном или графическом виде
Отличительные признаки <i>Аудиальный тип</i>	
Способ получения информации	Посредством слуха – в процессе разговора, чтения вслух, спора или обмена мнениями со своими собеседниками

Восприятие окружающего мира	Испытывают потребность в непрерывной слуховой стимуляции, а когда вокруг тихо, начинают издавать различные звуки – мурлычат себе под нос, свистят или сами с собой разговаривают, но только не тогда, когда они заняты учебой, потому что в эти минуты им необходима тишина; в противном случае им приходится отключаться от раздражающего шума, который исходит от других людей
На что обращают внимание при общении с людьми	На имя и фамилию человека, звук его голоса, манеру его речи и сказанные им слова
Речь	Описывают звуки и голоса, музыку, звуковые эффекты и шумы, которые можно услышать в окружающей их обстановке, а также пересказывают то, что говорят другие люди
Движения глаз	Обычно смотрят то влево, то вправо и лишь изредка и ненадолго заглядывают в глаза говорящему
Память	Хорошо запоминают разговоры, музыку и звуки
Отличительные признаки <i>Кинестетический тип</i>	
Способ получения информации	Посредством активных движений скелетных мышц – участвуя в подвижных играх и занятиях, экспериментируя, исследуя окружающий мир, при условии, что тело постоянно находится в движении
Восприятие окружающего мира	Привыкли к тому, что вокруг них кипит деятельность; им необходим простор для движения; их внимание всегда приковано к движущимся объектам; зачастую их отвлекает и раздражает, когда

	другие люди не могут усидеть на месте, однако им самим необходимо постоянно двигаться
На что обращают внимание при общении с людьми	На то, как другой себя ведет; что он делает и чем занимается
Речь	Широко применяют слова, обозначающие движения и действия; говорят в основном о делах, победах и достижениях; как правило, немногословны и быстро переходят к сути дела; часто используют в разговоре свое тело, жесты, пантомимику
Движения глаз	Им удобнее всего слушать и размышлять, когда их глаза опущены вниз и в сторону; они практически не смотрят в глаза собеседнику, поскольку именно такое положение глаз позволяет им учиться и одновременно действовать; но если поблизости от них происходит суета, их взгляд неизменно направляется в ту сторону
Память	Хорошо запоминают свои и чужие поступки, движения и жесты.

Тест «ОЦЕНКА УРОВНЯ ОБЩИТЕЛЬНОСТИ»

Тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы следует, используя три варианта ответов – «да», «иногда», «нет».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была (в магазине, библиотеке, кассе, кинотеатре). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в разговор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов: «да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков. Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относятся.

30–31 очко. Вы явно некоммуникабельны, и эта ваша беда, так как больше всего страдаете от этого вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25–29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете не довольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19–24 очков. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14–18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9–13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4–8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызывать у вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и меньше. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны.. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитывайте в себе терпели-

вость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Тест «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ИЗЛАГАТЬ СВОИ МЫСЛИ?»

Предлагается ответить «да» или «нет» на вопросы теста, позволяющего определить, насколько эффективно вы владеете своей речью и умеете излагать собственные мысли.

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроения?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?

Вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на 5, 11, 12 и 13 вопросы и по 1 баллу за ответы «да» на все остальные вопросы.

От 12 до 16 баллов – отличный результат; **от 10 до 12 баллов** – средний результат; **меньше 9 баллов** – плохой результат.

Тест «КАКОВ ВАШ УРОВЕНЬ ВЛАДЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНЫМИ КОМПОНЕНТАМИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ?»

Он позволяет оценить, хорошо ли вы владеете невербальными компонентами делового общения. Ответьте на приведенные ниже вопросы «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я, порой, не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрывать внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Чем меньше утвердительных ответов на вопросы, тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Тест «УВЕРЕНЫ ЛИ ВЫ В СЕБЕ?»

Определить, насколько вы уверены в себе, вам поможет этот тест. Отвечайте на вопросы «да» или «нет».

1. Могут ли несколько последовавших одна за другой неудач заставить вас усомниться в своих способностях?
2. Испытываете ли вы чувство страха, оказавшись в плотной толпе?
3. Следуете ли вы моде?
4. Часто ли смотрите в зеркало?
5. Сутулитесь ли вы?
6. Считаете ли вы, что люди злословят по вашему адресу?
7. Волнуетесь ли вы, когда вам приходится бывать в учреждениях, улаживая какие-либо неприятные вопросы?
8. Возникает ли у вас временами ощущение, будто за вами кто-то следит?
9. Легко ли вы решаетесь провести свой отпуск в новом для вас месте?
10. Чувствуете ли вы себя свободно, оказавшись в незнакомой компании?
11. Снятся ли вам кошмарные сны?
12. Предпочитаете ли вы решать свои проблемы самостоятельно, не обсуждая их с близкими вам людьми?
13. Откладываете ли вы деньги на «черный день»?
14. Уверены ли вы в том, что ваши друзья любят вас?
15. Находите ли вы, что каждый день можно узнавать нечто новое для себя?
16. Установив, что купленная вещь вам не подходит, вернетесь ли вы в магазин, чтобы сменить ее?
17. Терзаетесь ли вы сомнениями насчет того, удастся ли вам осуществить намеченные цели?

18. Часто ли окружающие обращаются к вам за советом?

За каждое совпадение вашего ответа с результатом запишите себе 2 балла: 1 – нет; 2 – нет; 3 – нет; 4 – нет; 5 – нет; 6 – нет; 7 – нет; 8 – нет; 9 – нет; 10 – да; 11 – нет; 12 – да; 13 – да; 14 – да; 15 – да; 16 – нет; 17 – нет; 18 – да. Суммируйте баллы.

26–36 баллов. Вам никогда не случалось сомневаться в себе или в своих способностях. Окружающие обращаются к вам за советами. Кое-кто считает, что вы тщеславны и ведете себя надменно.

16–24 балла. Вы уверены в себе, хотя, бывает, проявляете нерешительность. Этот тест предоставляет вам возможность дать себе более точную самооценку.

6–14 баллов. Можно утверждать, что вы не уверены в себе и вам не удается скрывать это от окружающих. Вы необщительны и стараетесь не попадать в такое положение, которое вынудило бы вас самостоятельно принять важное решение.

2–4 балла. Такая сумма баллов в этом тесте встречается, к счастью, весьма редко. И если вы неискренне, ответили на все вопросы, то вам следует побеседовать с психотерапевтом, который поможет вам обрести уверенность в себе.

Тест «ВАШ ИМИДЖ»

Основные этапы работы

Первый этап связан с индивидуальной работой личности. Вам необходимо внимательно прочитать нижеприведенный список качеств, относящихся к имиджу, и оценить особенности проявления у себя этих качеств, то есть оценить в баллах от одного до пяти степень выраженности у себя каждого из приведенных качеств.

На втором этапе работают люди, хорошо знающие тестируемого. Они оценивают особенности проявления качеств также по пятибалльной системе и выделяют наиболее важные качества. Если проводится тестирование руководителей больших коллективов, то необходим и этап работы экспертов.

На последнем этапе сопоставляются все полученные оценки качеств имиджа и делаются выводы.

Внимание! Можно ограничиться только первым этапом проведения оценки, но тогда стоит помнить о высокой доле субъективизма и недостаточности точности полученных результатов.

Перечень качеств для самооценки и оценки

1. Адекватная мимика	2. Аксессуары	3. Аккуратность
4. Аргументированность	5. Вера в добро	6. Выразительность
7. Высокая самооценка	8. Высокие цели	9. Достойные средства
10. Героизм	11. Гибкость мышления	12. Житейский опыт
13. Запоминающаяся внешность	14. Заразительность высказываний	15. Идейная насыщенность

16. Известность	17. Искренность	18. Крепкое здоровье
19. Компетентность	20. Костюм	21. Культура
22. Лидерские качества	23. Любовь к людям	24. Мечтательность
25. Наличие легенды	26. Обаяние	27. Обувь
28. Обучаемость	29. Общительность	30. Ораторское мастерство
31. Оригинальность мышления	32. Ответственность	33. Ощущение единения с природой
34. Позитивная позиция	35. Походка	36. Прическа
37. Приятная улыбка	38. Приятный тембр голоса	39. Профессионализм
40. Развитый интеллект	41. Решительность	42. Романтический настрой
43. Самообладание	44. Сила воли	45. Сила голоса
46. Способность к преодолению препятствий	47. Индивидуальный стиль	48. Тактичность
49. Терпение	50. Уверенность в себе	51. Умение меняться
52. Умение слушать	53. Хорошие манеры	54. Чистота помыслов
55. Чувство юмора	56. Широта интересов	57. Элегантность
58. Эмоциональность	59. Энергичность	60. Эрудиция

Этот перечень качеств составлен на основе структуры имиджа, но он не окончательный, поскольку сам имидж изменяется в зависимости от конкретной ситуации. Целесообразно добавить те качества, которые, по мнению самого тестируемого, его близких и коллег или экспертов, в спи-

ске отсутствуют. Опросы также дают представления о тех качествах, которые желательны для клиентов и партнеров. Иногда их целесообразно включать в перечень качеств, иногда нет, но анализировать необходимо всегда.

Далее обработайте результаты, воспользовавшись ключом.

Ключ:

процессуальная составляющая имиджа: 14, 17, 18, 26, 29, 31, 41, 43, 44, 48, 49, 50, 52, 58, 59;

внутренняя составляющая имиджа: 4, 11, 12, 19, 21, 22, 28, 30, 32, 39, 40, 51, 55, 56, 60;

внешняя составляющая имиджа: 1, 2, 3, 6, 13, 20, 27, 35, 36, 37, 38, 45, 47, 53, 57;

ядро имиджа: 5, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 23, 24, 25, 33, 34, 42, 46, 54.

Максимальное количество баллов каждой составляющей делового имиджа равно 75, но таким оно может быть у идеальной личности. Подсчитайте количество баллов на основании ваших оценок и выясните, какие качества вашего имиджа и его составляющие выражены у вас сильнее, а какие слабее. Это позволит вам эффективно и целенаправленно формировать свой имидж.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. Содержание дисциплины	5
2. Общие методические рекомендации по выполнению контрольной работы.....	6
3. Оформление контрольной работы.....	12
4. Темы контрольной работы.....	15
Список рекомендуемой литературы.....	48
Приложения.....	51

Учебное издание

Валентина Дмитриевна **Васильева**
Елена Вячеславовна **Абраменко**
Лилия Анатольевна **Федотова**

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ**

Учебно-методическое пособие

Редактор *Е. В. Кравцова*

Темплан 2017 г. (учебники и учебные пособия). Поз. № 46.
Подписано в печать 29.03.2017 г. Формат 60×84 1/16. Бумага газетная.
Гарнитура Times. Печать офсетная. Усл. печ. л. 5,58. Уч.-изд. л. 4,68.
Тираж 100 экз. Заказ .

Волгоградский государственный технический университет
400005, г. Волгоград, пр. Ленина, 28, корп. 1.

Отпечатано в типографии ИУНЛ ВолгГТУ
400005, г. Волгоград, пр. Ленина, 28, корп. 7.